



# APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL ESTELAR SANTAMAR Y CENTRO DE CONVENCIONES

PRESENTADO POR:  
SAID ALFONSO CERVANTES CORREA  
COD. 2010216026

TUTOR:  
ING. CARLOS ANDRES CAMACHO SERGE

PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

2018

	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> <b>SANTAMAR</b> <small>HOTEL &amp; CENTRO DE CONVENCIONES SANTA MARTA</small> <small>SUPERIOR</small>  Logo empresa
---	---	--

### 1. NOMBRE :

(Escriba el nombre del proyecto propuesto)

**APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL ESTELAR SANTAMAR Y CENTRO DE CONVENCIONES**

### 2. DURACIÓN ESTIMADA DEL PROYECTO:

(escriba el número meses como mínimo 16 semanas desde el inicio de las prácticas)

El proyecto se llevó a cabo durante 6 meses

### 3. Presentación:

(Es una descripción de lo que será el contenido del trabajo en su contexto práctico y la trascendencia que tendrá al interior de la empresa. Se destacarán los aspectos más importantes del trabajo, los motivos que determinaron la elección del mismo, objetivo, estrategias, metodología, alcances y posibles resultados esperados. Max. 3000 caracteres)



En la actualidad una cultura consciente de la calidad del servicio presupone una cultura integral de la calidad, no es solo siendo un hecho diferencial si no que la calidad se constituye en un elemento fundamental y necesario del producto o servicio (Jeon, Kang y Lee, 2005).

No es posible satisfacer a los huéspedes si el hotel no asume e interioriza desde su dirección hasta el último colaborador una cultura de servicio. Los procesos de medición de satisfacción y tratamiento de las quejas detectan áreas de mejora que debidamente gestionadas, contribuyen a conseguir cada vez más la fidelidad de los clientes. (Lovelock y Wright, 2001).

La investigación se centra en una propuesta metodológica para la medición de la calidad del servicio percibida por los clientes del hotel estelar santamar. Durante el transcurso de este estudio se evidencio que el hotel estelar Santamar cuenta con sistema de gestión de calidad el cual es el encargado de medir la satisfacción de todos los huéspedes que entran en el hotel. La forma como se realiza esta medición no es eficiente y efectiva. Por una parte porque la encuesta utilizada para recoger los datos que posteriormente serán medidos no es completa o en otras palabras es ineficiente a la hora de medir con exactitud la satisfacción de los huéspedes.

Por otra parte el hotel no realiza planes de acción contundentes de acuerdo a los puntos críticos obtenidos de las encuestas que se realizan.

Por todo anterior este estudio busca medir el grado de satisfacción del cliente del Hotel Estelar Santamar mediante el método servqual es decir, se busca realizar de una manera eficiente la obtención de datos para medir la satisfacción y mediante estos

	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> SANTAMAR HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES SANTA MARTA SUPERIOR Logo empresa
---	---	--

realizar las mejorar o plan de acciones según las falencias encontradas. Por otro lado mediante este método realizaremos recomendaciones que quedaran a consideración de la gerencia para una futura implementación.

#### 4. OBJETIVOS:



(Describa cual es el objetivo general y los específicos del proyecto) (Recuerde que los objetivos deben iniciar con un verbo en infinitivo, que implique una acción, relacionado con el problema central. Aquí se debe definir el fin concreto que persigue el trabajo, para que se pueda considerar resuelto el problema planteado, características de los objetivos medibles, alcanzables, ejecutables etc.)

##### **Objetivo General:**

Este estudio tiene como objetivo aplicar la metodología SERVQUAL al HOTEL ESTELAR SANTAMAR Y CENTRO DE CONVENCIONES, de modo que se pueda determinar el nivel de calidad del servicio que se ofrece.

##### **Objetivos Específicos:**

- Diseñar un cuestionario encuesta de tal modo que este sirva para recolectar toda la información necesaria para realizar el estudio
- Establecer el grado de satisfacción de los huéspedes con relación a los elementos tangibles del servicio de habitaciones.
- Identificar el grado de satisfacción de los clientes con relación a la fiabilidad del servicio de habitaciones.
- Conocer el grado de satisfacción con respecto a la empatía de los colaboradores del hotel en el servicio de habitaciones.
- Identificar el grado de satisfacción de los clientes con relación a la seguridad que brinda el hotel.
- Reconocer el grado de satisfacción con relación a la capacidad de respuesta que brindan los colaboradores del hotel.

	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> SANTAMAR HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES SANTA MARTA SUPERIOR  Logo empresa
---	---	--

## 5. JUSTIFICACIÓN:

(Justifique porque se debe desarrollar el proyecto, en términos de pertinencia, factibilidad, aceptación de la organización a la cual va dirigida y éxito de la misma, recuerde que una buena justificación valida la pertinencia del proyecto el cual debe estar enfocado a la toma de decisiones en función de la mejora continua de la organización) Max. 3000 caracteres.

La Norma ISO 9001:2000 es una herramienta de gestión de calidad para procesos que tiene en cuenta la satisfacción del cliente y procura mejorar de forma constante. Por ello, las empresas certificadas brindan especial atención al cliente desde que ingresa al establecimiento.

De igual manera, debe existir un mecanismo para recoger las opiniones, las exigencias, las quejas y los reclamos del cliente, para lo cual muchas empresas suministran una corta encuesta al final. Es importante que el cliente se queje y reclame si no quedó satisfecho con el producto y servicio, porque además de ser su derecho como consumidor es la herramienta más importante para la mejora continua de las empresas certificadas en ISO 9001.

Contar con altos niveles de satisfacción de los clientes es una gran estrategia para la gestión de la calidad. Cada vez más las empresas están incluyendo al cliente como el propósito más importante en la planeación de sus procesos ya que la calidad es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción, es decir; la calidad existe únicamente en la mente del cliente, de allí la importancia que las empresas estén siempre bien informadas de las necesidades cambiantes de los consumidores para realizar el análisis y las interpretaciones correctas. Lo obtenido mediante la determinación de la satisfacción de los clientes sirve a la organización para tomar medidas con el fin de mejorar continuamente sus servicios.

## 6. GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

(Presente la información que aplique según la empresa y sus políticas (en caso que aplique): Información básica, reseña histórica, número de empleados, planeación estratégica (misión, visión), organigrama, mapa de procesos, productos y/o servicios).

Estelar Santamar Hotel & Centro de Convenciones fue fundado en 1968 y es filial de Corficolombiana, la primera compañía financiera del país. Hoy la primera cadena hotelera del país.

**Nit: 890.304.099-3**

**Nombre:** Estelar Santamar Hotel y centro de convenciones

**Dirección:** Km 8 Pozos Colorados.

**Gerente general (e):** Francisco Coronado

**Teléfono:** + 57 (5) 432 8181



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

### **134 habitaciones**

Distribuidas en dos torres hoteleras y cabañas frente al Mar Caribe.

Centro de convenciones Pozos Colorados con 12 salones, Ubicado independiente al hotel con 12 salones con capacidad de 20 a 1.200 personas, área de exposición y logística para inscripciones y acreditación. Toda la tecnología, infraestructura y servicios necesarios para sus eventos.



#### **a. Servicios:**

- Room service 24 horas
- Centro de negocios / Sala de internet / Wifi
- Lavandería
- 3 piscinas
- Jacuzzi
- Actividades recreativas / Cancha de tenis
- Servicio de Transporte

#### **b. Restaurantes y bares:** Restaurante Mar de Leva / Bar Kiosko Tamajar / Playa Parrilla

#### **c. Departamentos:**

- Actividades.
- Administrativo.
- Contraloría.
- Contaduría.
- Gestión Humana.
- Gestión de Calidad.
- Sistemas.
- Ventas.
- Reservas.
- Ama de llaves
- Alimentos y Bebidas.
- Banquetes.

	<p><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 Logo empresa
---	--	---

- Cocina.
- Mantenimiento
- Seguridad

**d. MISIÓN**



Ser partícipe de los sueños de los clientes, trabajando para superar expectativas, brindando servicios de hospitalidad con experiencias innovadoras y de calidad a través de colaboradores comprometidos y competentes; generando confianza en nuestros inversionistas.

**e. VISIÓN**

Ser la cadena líder en hospitalidad en los países que tengamos presencia; con los más altos estándares de servicio y amabilidad, siendo una organización sólida, dinámica y en constante expansión; generando rentabilidad para los propietarios e inversionistas y bienestar a nuestros colaboradores.

**f. VALORES CORPORATIVOS**

- **Hospitalidad:** Los colaboradores de ESTELAR nos caracterizamos por acoger a nuestros huéspedes con calidez, distinción y elegancia.
- **Innovación:** entregamos servicios atractivos y novedosos que superen las expectativas de nuestros huéspedes y clientes
- **Confiabilidad:** cumplimos con lo prometido al ofrecer los mejores productos y servicios a un precio justo y razonable.
- **Pasión por el servicio:** contamos con colaboradores comprometidos y felices por prestar un servicio diferenciador y experiencias memorables, logrando la lealtad perdurable de nuestros clientes.
- **Trabajo en equipo:** con el aporte de todos los que intervenimos en los diferentes procesos, buscamos el logro de los objetivos organizadores.
- **Excelencia:** Buscamos frecuentemente nuestro mejoramiento continuo
- **Ejemplaridad:** Nuestros colaboradores deben ser ejemplo de cumplimiento y representación de la organización.

	<p><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 Logo empresa
---	--	---

**g. PRINCIPIOS ÉTICOS**

- **Respeto:** Escuchamos, entendemos y valoramos al otro, buscando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.
- **Honestidad:** realizamos todas las operaciones con transparencia y rectitud.
- **Lealtad:** Generamos alternativas que permitan mejorar el resultado de nuestro trabajo, contribuyendo al aumento de la productividad y eficacia en costos acorde con las normas, lineamientos y procedimientos de la organización.
- **Integridad:** Tenemos una conducta irreprochable y un comportamiento intachable en cualquier situación.
- **Sentido de pertenencia:** Sentimos que somos parte de la construcción de una organización sólida, dinámica y en constante expansión, donde valoramos nuestro trabajo, usamos eficientemente los recursos y somos parte fundamental en el logro de los resultados.
- **Equidad e imparcialidad:** Actuamos con legalidad, justicia y transparencia tanto en la prestación de servicios, como en las relaciones laborales, sin tratar con privilegios o discriminación, sin tener en cuenta su condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial, religiosa o de cualquier naturaleza.

**h. POLÍTICAS**

**Política de calidad:** En cada uno de los hoteles de la Organización Estelar, nos comprometemos a satisfacer las necesidades legítimas de nuestros huéspedes y clientes externos e internos, fidelizándolos, mediante la prestación de un servicio oportuno y cálido, cumpliendo con altos estándares de calidad, a través del desarrollo integral del recurso humano y el mejoramiento continuo de nuestros procesos.

**Política ambiental:** En cada uno de los hoteles de la Organización Estelar, nos comprometemos a preservar el medio ambiente donde estamos ubicados, cumpliendo con los requisitos legales ambientales aplicables, implementando medidas de prevención



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

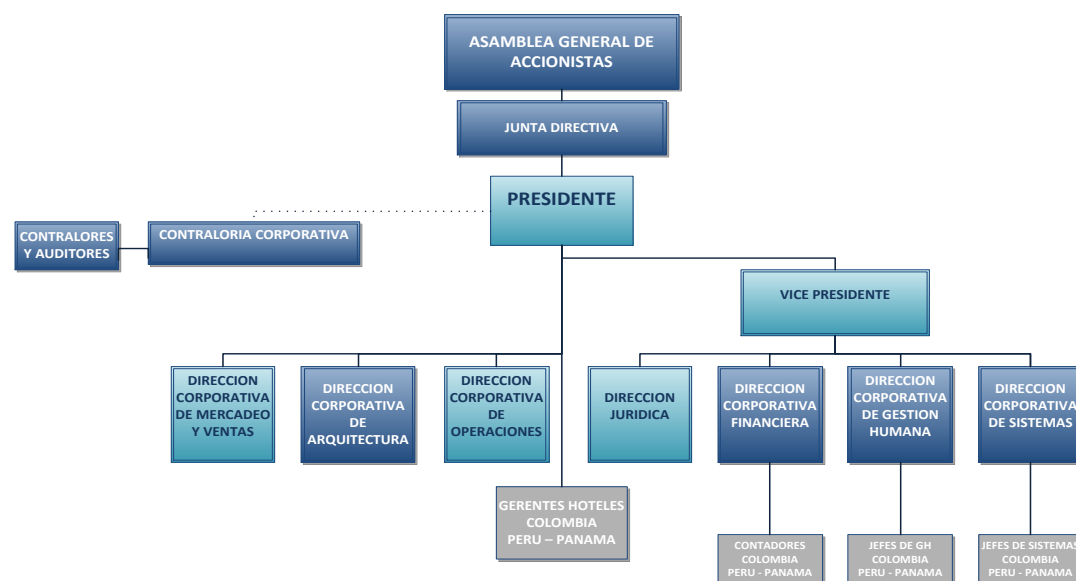
y control para minimizar el impacto ambiental, optimizando el uso de los recursos naturales, concientizando a nuestro cliente interno, externo, huéspedes y proveedores.

**Políticas de salud ocupacional:** El programa de SALUD OCUPACIONAL busca el bienestar integral de nuestro trabajador, brindando a todos sus funcionarios un medio laboral seguro y con ello el logro de la excelencia en la presentación de nuestro servicio. Hoteles Estelar S.A. adopta todas las medidas necesarias para garantizar un mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de salud de todos los funcionarios, evitando o minimizando la exposición a los factores de riesgo que puedan afectar su estado de salud.

### **Políticas de seguridad informática:**

Controlar todos los dispositivos que comprenden los sistemas informáticos, los servicios previstos, datos y programas que ellos contienen para evitar la destrucción o cambios accidentales e intencionales de los recursos del Sistema.

### **i. FIGURA N.1: ORGANIGRAMA CADENA ESTELAR**







## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa



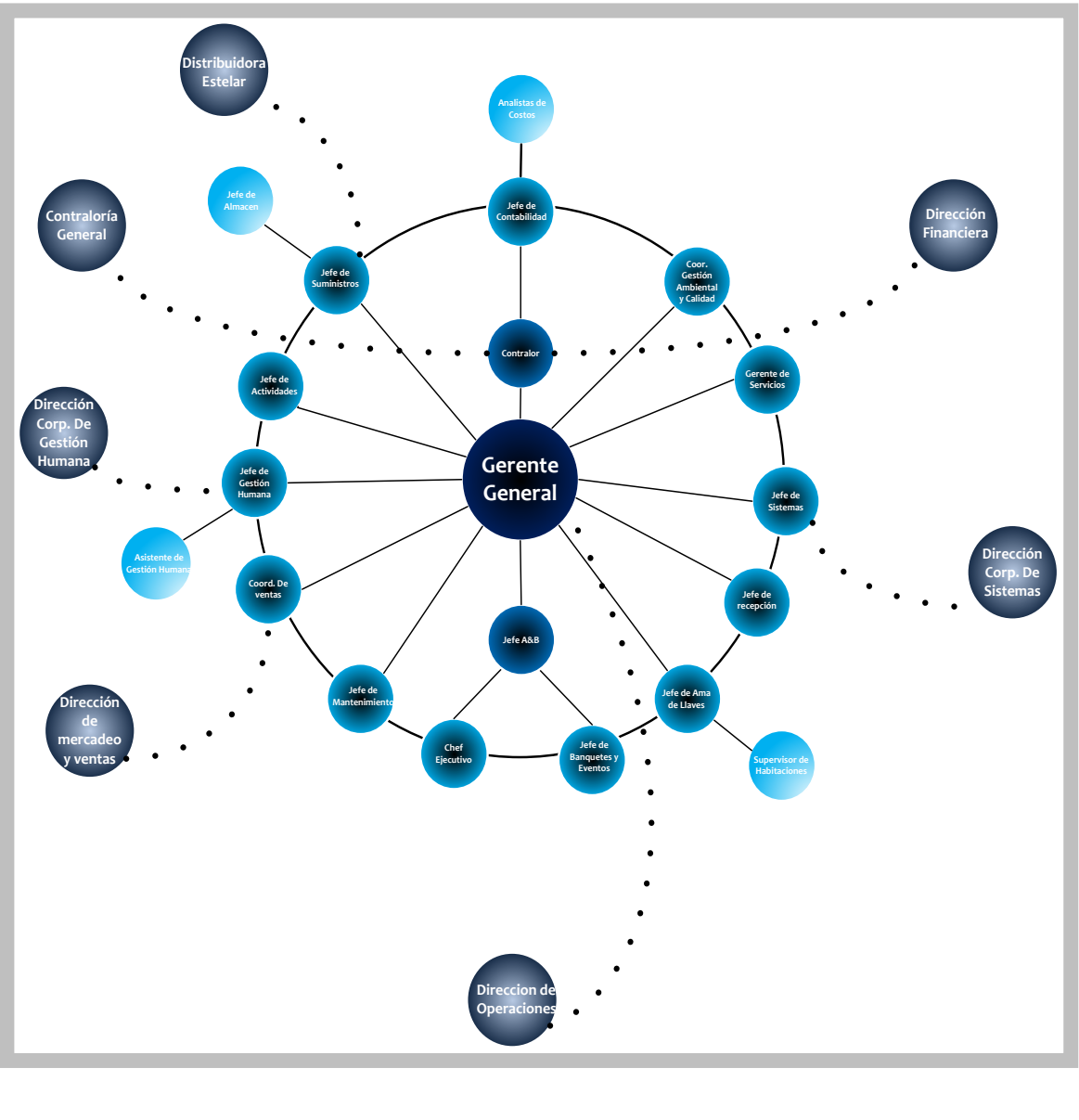




## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**FIGURA N.2: Organigrama Estelar Santamar Hotel y Centro de Convenciones**



	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> SANTAMAR HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES SANTA MARTA SUPERIOR Logo empresa
---	---	--

## 7. Funciones del practicante en la organización:

(Enumere las funciones contempladas en el contrato).

- Realizar seguimiento y verificar cumplimiento de las actividades.
- Apoyo en los procesos exigibles en las normas: sistema de gestión de calidad (ISO9001), norma técnica ambiental (NTC 5133), norma de sostenibilidad (NTS TS 002) aplicables en los distintos departamentos que conforman la organización hotel estelar Santamar.
- Supervisor de BPM (buenas prácticas de manufactura) en el área de cocina e instalaciones del hotel estelar Santamar.

## 8. PROCESOS DE LA EMPRESA:

(Descripción detallada del proceso y los subprocesos seleccionados para aplicar el trabajo)

El área donde se desarrollara el proyecto será el de sistema de gestión de calidad, el cual tiene como objetivo:

Establecer y aplicar las actividades tendientes al logro del mejoramiento continuo en todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y de sostenibilidad, con la aplicación efectiva de análisis de datos, acciones correctivas y preventivas efectivas.

### PRINCIPALES ACTIVIDADES DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

- Medición y análisis de la encuesta de satisfacción.
- Control de no conformidades.
- Realización de auditorías internas.
- Aplicación de acciones correctivas.
- Aplicación de acciones preventivas.

La actividad donde se desarrollara el proyecto será Medición y análisis de la encuesta de satisfacción.

### GENERALIDADES DE LA MEDICION Y ANALISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION

Las encuestas de satisfacción se clasifican en dos tipos según la fuente de recolección:

- **9.1. ENCUESTA ESTELAR**



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Encuestas de Habitaciones:** Se clasifica en dos tipos de formatos: físico y electrónico (Touch screen y correo electrónico).

Encuesta de Eventos. Encuesta de Restaurantes.

**Revinat:** Estas encuestas se originan por plataformas electrónicas y/o agencias de viajes online agrupadas en Revinat, cuyas calificaciones y opiniones deben ser respondidas teniendo en cuenta el instructivo Opiniones Revinat GAC010-I002.

El tercer día hábil del mes siguiente al cierre deben estar tabuladas todas las encuestas físicas, asimismo se debe dar respuesta a todas las PQRS de Revinat y de OCIS del mes de cierre.



Las opiniones de la plataforma Revinat en el mes de cierre que no hayan sido respondidas dentro del tiempo estipulado se podrán responder pero no serán tenidas en

Cuenta para el informe de cierre, no pudiendo reflejar la gestión dentro del mes que culminó.

En caso de contar en las encuestas físicas con calificaciones de servicio (Ítem) no contratados en el evento o no contratados directamente por el hotel, es decir, por parte del organizador se debe identificar la calificación como Na (No aplica) y anexar soporte de justificación.

Invitar a los huéspedes a diligenciar la encuesta virtual de satisfacción en el Touch Screen, durante el registro de la salida (check out) del huésped, finalizando este proceso o durante su alojamiento, en caso de no contar con el anterior sistema se debe dar la opción de diligenciar el formato Encuesta Habitación Resort, Prime y Superior GAC010-F003 o Encuesta Habitación Esencial y Aptos GAC010-F004. Responsables: el Jefe de Recepción, Cajero Recepcionista o Botones.

Invitar al cliente a diligenciar la Encuesta Satisfacción Restaurantes GAC010-F006, durante el cierre de un servicio en los ambientes. Responsables: Mesero o Capitán de Servicio.

	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> SANTAMAR HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES SANTA MARTA SUPERIOR  Logo empresa
---	---	--

Invitar al asistente y organizador del evento a diligenciar la Encuesta Satisfacción Eventos GAC010-F005, durante el cierre de un evento. Responsables: Mesero o Capitán de Servicio.

Solicitar la aclaración del cliente por la calificación baja y consignar las razones, si el colaborador identifica una calificación de 2 (Deficiente) y/o 1 (Malo) sin justificación en una encuesta física cuando el cliente aún se encuentre en las instalaciones del hotel. Responsables: Jefe de Alimentos y Bebidas, Capitán de Servicio, Mesero, Cajero Recepcionista, Colaborador.

Generar del sistema touch una alerta cuando la calificación es de 2 (Deficiente) y/o 1 (Malo) al Gerente General y Asistente de Gerencia, quien verificará si el huésped se encuentra en el hotel e indagar por qué está insatisfecho.



Tabular las encuestas en el Sistema de Gestión de Encuestas según el instructivo Gestión Encuestas Físicas GAC010-I003 y remitirlas al Gerente General para su conocimiento. Responsables: Asistente de Gerencia, Delegado.

Contactar al cliente telefónicamente o por correo electrónico, en caso de aplicar, para indagar los motivos de calificaciones entre 3 (Regular), 2 (Deficiente), 1 (Malo) o que descalifiquen sin justificación el servicio prestado por el hotel, ya sea por medio de encuestas físicas o a través de Revinate. Responsables: Gerente General.

Responder las opiniones de Revinate según instructivo Opiniones Revinate GAC010-I002. Responsables: Gerente General.

Ingresar los comentarios por felicitaciones, sugerencias y calificaciones 2 (Deficiente), 1 (Malo) del servicio prestado por el hotel sin justificación de encuestas físicas y de Revinate a OCIS según instructivo Registro OCIS PQRS GAC010-I001. Responsables: Gerente General.

Generar el cierre manual el quinto día hábil del mes siguiente al que finalizo en el Sistema de Gestión de Encuestas de las encuestas físicas una vez sea validada la calidad de los registros según instructivo Gestión Encuestas Físicas GAC010-I003. Responsables: Contralor Regional.

	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <p align="center">Logo empresa</p>
---	---	---

Generar y enviar a los Gerentes Generales con copia al Jefe Corporativo del Sistema de Gestión Integral el reporte de respuestas a opiniones Revinate Corp Account el quinto día hábil del mes siguiente al cierre, según instructivo Opiniones Revinate GAC010-I002. En caso de no recibir ajustes justificados a más tardar el día siguiente al envío, se procederá a confirmar cierre del reporte a la Dirección Corporativa de Operaciones para la consolidación de indicadores. Responsables: Analista E-Commerce.

Generar el reporte Clasificación de Propiedades después de la confirmación de cierre de respuestas a opiniones de Revinate por parte del Analista E-Commerce, según instructivo Opiniones Revinate GAC010-I002. Responsables: Jefe Corporativo del Sistema de Gestión Integral.

Generar Informe General Indicadores de Satisfacción (Encuestas físicas) después del cierre manual de encuestas físicas confirmado por los Contralores Regionales, según instructivo Gestión Encuestas Físicas GCR060-I003. Responsables: Jefe Corporativo del Sistema de Gestión Integral.

Enviar mensualmente el decimo día hábil a los Gerente Generales el Reporte de Ranking de Satisfacción, según los resultados obtenidos en los anteriores reportes y basado en la distribución de valoración, ver tabla N° 2. Responsables: Jefe Corporativo del Sistema de Gestión Integral.

## 9. DIAGNÓSTICO:

(Identificación precisa del problema o problemas que se aspira a solucionar; descripción de la situación existente con relación al problema y por último, la magnitud actual del problema, utilice técnicas aprendidas durante el desarrollo de la carrera que ayude a ejemplificar de una manera clara los problemas detectados ejemplo: Diagrama de Causa y Efecto, Diagrama de Pareto etc.)

El Hotel Estelar Santamar es una empresa dedicada a prestar servicios de alojamiento, alimentación (restaurante) y realización de eventos; es de carácter privado y está vinculada a la industria del turismo y la hotelería.

El objeto de estudio está enfocado a la determinación del nivel de satisfacción de los clientes del servicio de alojamiento, esto permitirá realizar la medición y análisis para llegar a la mejora del servicio del Hotel Estelar Santamar. El proceso de medir permite



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado





Logo empresa

ser concordante con lo que solicita un sistema de Gestión de Calidad, el cual se puede observar en el Punto 8 de la norma ISO 9001.

En el diagnóstico realizado al hotel se encontraron las siguientes falencias y a pesar que el hotel cuenta con un sistema de encuestas el cual es el que utilizan actualmente para medir la satisfacción del cliente muchas veces no muestra una visión amplia de los puntos que se deban mejorar en cuestión de satisfacción. Las falencias son las siguientes:

- No se determina la satisfacción de los clientes de una manera más amplia.
- No existen acciones correctivas determinantes para las no conformidades.
- Las encuestas no son realizadas de forma conveniente. Se realizan encuestas en los restaurantes y a la salida de los huéspedes, pero no se mide con exactitud su grado de satisfacción ni se determinan sus requerimientos porque las preguntas son muy generales y la información que arroja este tipo de encuesta no permite tomar decisiones ni dar recomendaciones basadas en las necesidades del consumidor.
- hotel posee una incipiente base de datos de sus clientes.
- Toma de decisiones no basadas en hechos (Forma empírica).
- Si el hotel determina el nivel de satisfacción de sus clientes conoce las necesidades cambiantes del mercado y:
- Brinda capacidad de respuesta a los empleados ante una situación dada porque tendrán conocimientos de fallas ocurridos con anterioridad.
- nuevos clientes.
- Toma decisiones basadas en hechos reales.

	<p><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <p>Logo empresa</p>
---	--	---

- Prioriza los requerimientos y los problemas.
- Tienen buenas relaciones con los clientes.
- Fidelizan clientes.
- Conocen que servicios impactan más.

No determinar el nivel de satisfacción del consumidor restringe la capacidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de calidad superior que sirve de referencia para realizar la medición, análisis y mejora del servicio; además, imposibilita captar nuevos clientes, Fidelizar los que se tienen y estampar el sello de calidad en la organización. Además, crea limitantes para el éxito de la industria del turismo (y en el caso específico el éxito del hotel), debido a que no se conocerían sus falencias ni los requerimientos del cliente generando discrepancias entre ellos y la organización, ocasionando así que los esfuerzos de la empresa tanto económicos como humanos sean poco efectivos.

## 10. PROPUESTA:

(Plan de trabajo que se pretende llevar a cabo a partir del problema identificado, que se ha ido concretando y fundamentado en unos conceptos teóricos previamente establecidos por el estudiante) (Describa de qué manera se desarrollará el proyecto, articulando cada una de las actividades de tal manera que pueda dar cumplimiento a los objetivos general y específico) (en caso de ser necesario describa los aspectos técnicos necesarios para el desarrollo del proyecto, definiendo claramente los productos a obtener conforme a los objetivos planteados)

### **APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HOTEL ESTELAR SANTAMAR Y CENTRO DE CONVENCIONES**

Teniendo en cuenta lo anterior para la medición del servicio de habitaciones del Hotel es pertinente utilizar el modelo SERVQUAL, creado por Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes orientaron su estudio a partir de la siguientes preguntas: ¿Cuándo un servicio es percibido de calidad?, ¿Qué dimensiones integran la calidad?, ¿Qué preguntas deben integrar el cuestionario para medir la calidad?. Los resultados de su investigación dieron como respuesta a la primera pregunta que un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se





## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado

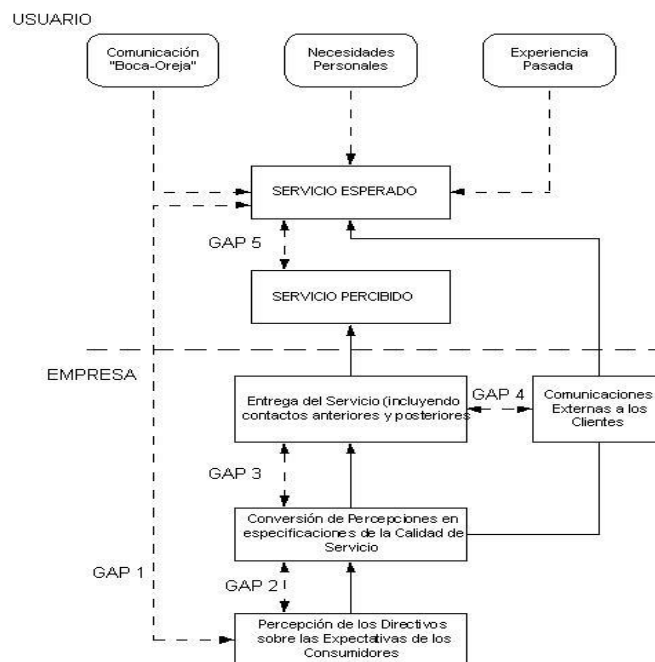


Logo empresa

habían formado. ( CAMISON Cesar y otros. “Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas”. Ed. Pearson Prentice hall.2011.)

El modelo SERVQUAL (SERVICE QUALITY) considera que la calidad de los servicios es algo abstracto e intangible porque el concepto de calidad son las discrepancias entre las expectativas del cliente (calidad esperada) y la percepción final (calidad percibida) de este por el servicio y sin esta diferencia la calidad del servicio no se podría medir de manera apropiada.

**FIGURA N.3. Discrepancias en la prestación del servicio**



**Fuente:** El centro de tesis, documentos, publicaciones y recursos educativos más amplio de la Red. Medición de la calidad del servicio.[cited october 2008] Available from world wide web: <http://www.monografias.com/trabajos12/calser/calser.shtml>

El modelo anterior fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry; muestra las deficiencias (gaps) que perciben los clientes en la organización y que afectan la posibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido como de calidad, además este modelo sirve de referencia para la medición y mejora de la calidad del servicio y en



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

consecuencia la satisfacción del usuario. Las principales causas que originan las deficiencias son las siguientes:

- Falta de una cultura orientada a la investigación, falta de comunicación, ascendente, y excesivos niveles jerárquicos de mando.
- Bajo compromiso asumido por la dirección con la calidad de servicio.
- Falta de sentido de trabajo en equipo, desajuste entre los empleados y sus funciones.
- Deficiencias de comunicación descendente dentro de la organización y propensión de la empresa a prometer en exceso a sus clientes.

Para el estudio los autores hallaron 5 aspectos o dimensiones que afectan a la producción del servicio: (elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta).

- **ELEMENTOS TANGIBLES:** Apariencia física de las instalaciones y del personal.
  - Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación
  - La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
  - Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas
  - Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.
- **FIABILIDAD:** Entrega del servicio prometido.
  - Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
  - Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo
  - La empresa realiza bien el servicio la primera vez
  - La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores
- **SEGURIDAD:** (Profesionalidad, cortesía, credibilidad) Garantía en la prestación del servicio por parte de los empleados.
- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.
- Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes
- Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes.
- **EMPATIA:** (accesibilidad, comunicación, comprensión con el cliente) Capacidad de entender las necesidades de los clientes.
- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes
- Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Capacidad para dotar al cliente de un servicio oportuno.
- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.
- La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

A continuación se nombran los criterios que se tienen en cuenta en este proyecto:

### **1. ELEMENTO TANGIBLES:**

#### **a. Apariencia del hotel.**

- i. Apariencia de las habitaciones.
- ii. Baños de las habitaciones.
- iii. Limpieza de baños y habitaciones.
- iv. Iluminación
- v. Comodidad de las camas
- vi. Precio de la habitación.
- vii. Accesorios de higiene personal.
- viii. Extensión de la habitación.

#### **b. Personal**

- i. Trato
- ii. Capacitación
- iii. Vestido.
- iv. Tiempo de respuesta.

#### **c. Medios de comunicación.**

- i. Teléfono.



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

ii. Señal de Televisión.

### **2. FIABILIDAD:**

#### **a. Habilidad para ejecutar los servicios prometidos de forma fiable y cuidadosa.**

i. Respuesta para dar una información solicitada en el hotel.

ii. Las sugerencias se tomaron en cuenta.

iii. Los tiempos de respuesta ante la solicitud de un servicio a la habitación.

iv. Cumplimiento de los servicios prometidos.

### **3. CAPACIDAD DE RESPUESTA:**

a. Respuesta a solicitudes.

b. Atención Telefónica

c. Conexión internet Wifi

### **4. PROFESIONALIDAD:**

i. Manejo de los procesos de servicio.

ii. Conocimiento del tema expuesto.

iii. Información de los servicios del hotel.

iv. Información de lugares y direcciones.

v. Conocimiento de las formas de pago.

### **5. CORTESÍA:**

a. Atención.

b. Consideración.



## **Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado**



Logo empresa

### **c. Respeto.**

### **d. Amabilidad.**

i. Amabilidad de los recepcionistas.

ii. Amabilidad de las camareras.

iii. Amabilidad de los meseros.

iv. Amabilidad en la respuesta telefónica.

v. Respeto en el trato.

6. Credibilidad:

a. Reputación del Hotel.

### **7. SEGURIDAD:**

a. Ubicación de las señales de emergencia y señales de evacuación.

b. Respeto por los objetos personales.

c. Seguridad del hotel contra calamidades.

### **8. ACCESIBILIDAD:**

a. Fácil interactuar con el personal del hotel.

b. Acceso a todos los servicios adicionales.

### **9. COMUNICACIÓN:**

a. Agilidad en la entrega de la información de pertinencia de los huéspedes.

### **10. COMPRENSIÓN AL CLIENTE:**

a. Atención prestada a las sugerencias.



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

### b. Reconocimiento como cliente del hotel.

La aplicación práctica del modelo demanda un cuestionario en el que se plasman las percepciones y expectativas de los usuarios respecto a ciertos ítems y al tipo de servicio a medir, con subescalas que miden las dimensiones de calidad anteriormente mencionadas y mediante una escala tipo likert la cual le da la calificación de satisfacción a cada elemento.

Estos aspectos engloban los elementos de una organización que afectan a la producción del servicio y otros que se refieren a la relación con el cliente externo.

Actualmente es utilizado en el sector servicios a nivel internacional.

La propuesta que se planea llevar a cabo consiste entonces en diseñar un cuestionario adecuado para el hotel, desarrollando cada ítem (pregunta) de modo que represente las características básicas del servicio de acuerdo a cada dimensión del modelo SERVQUAL.

Una vez diseñado el cuestionario, se determina el momento de su aplicación, así como el número de elementos que integrarían la muestra. De tal modo, el cuestionario pueda ser aplicado a los respectivos huéspedes, y de los resultados obtenidos se hará un análisis para determinar el nivel de calidad del servicio del hotel y el grado de satisfacción de los huéspedes.

## 11. IMPACTOS ESPERADOS

(Diligencie los impactos que se generen en la organización por el desarrollo del proyecto)

Nº	Impactos
1	El hotel cuente con una base sólida para la toma de decisiones
2	Mejorar el nivel de satisfacción del Hotel Estelar Santamar
3	Dar solución a las falencias encontradas durante el proyecto

## 12. Desarrollo de la propuesta

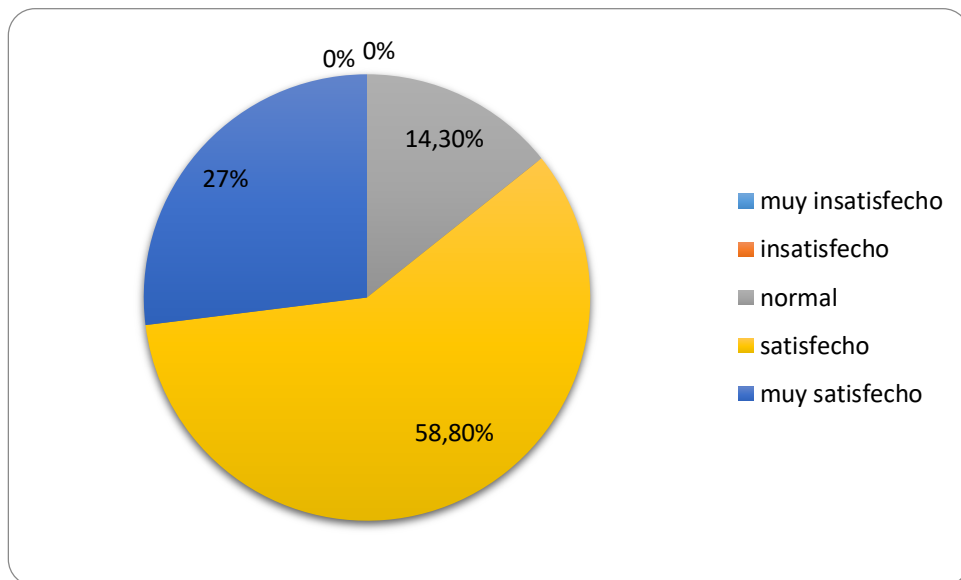
Consiste en hacer una descripción de la forma operativa de cómo se va a dar solución al problema o problemas encontrados. (Se pueden incluir formatos, diseños, Metodologías, recursos financieros, cronograma).

Además puede mencionar los logros de la gestión del día a día contemplados en el contrato acorde a sus funciones.

Se realizaron 80 encuestas en el Hotel Estelar Santamar durante un mes (octubre 01 de 2017 a noviembre 1 de 2017) en el momento del check out obteniéndose la siguiente información.

### a. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

**Figura N. 5: Apariencia de las habitaciones**



El 58,8% de los encuestados se encuentra satisfecho con la apariencia de las habitaciones, el 27% está muy satisfecho y el 14,3% ve la apariencia de las habitaciones como normal; ninguno de los encuestados está insatisfecho. Las razones por las cuales el ítem de muy satisfecho no pasa del 50% revisten un análisis de los siguientes puntos de la encuesta.

**Figura N.6: Limpieza de la habitación**

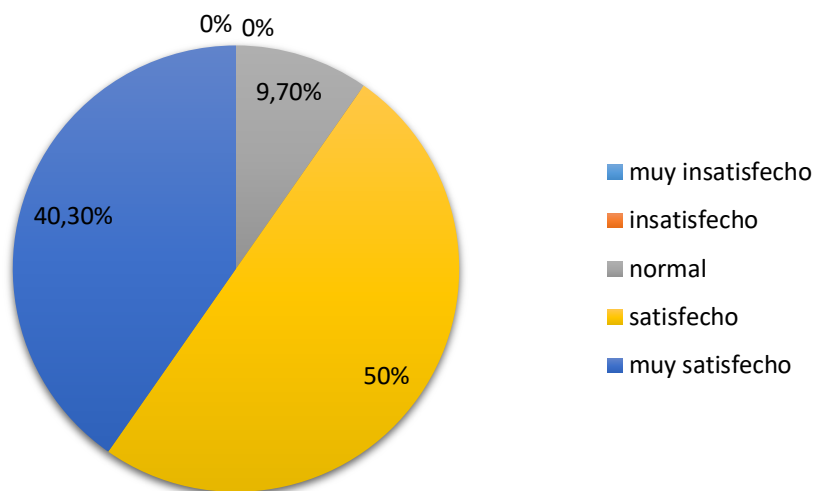




## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa



El 40,3% de los encuestados está muy satisfecho con la limpieza de las habitaciones, el 50% dice estar satisfecho con este ítem y el solo el 9.7% aprecia la limpieza como normal. La limpieza de las habitaciones es un punto neurálgico en la prestación del servicio de habitaciones ya que durante la estadía del huésped en el hotel, la habitación se convierte en un lugar íntimo y este debe contar con todas las condiciones higiénicas pertinentes para generar un valor agregado al alojamiento. Podemos encontrar que la satisfacción en este punto es del 90.3%, siendo una de las más altas.

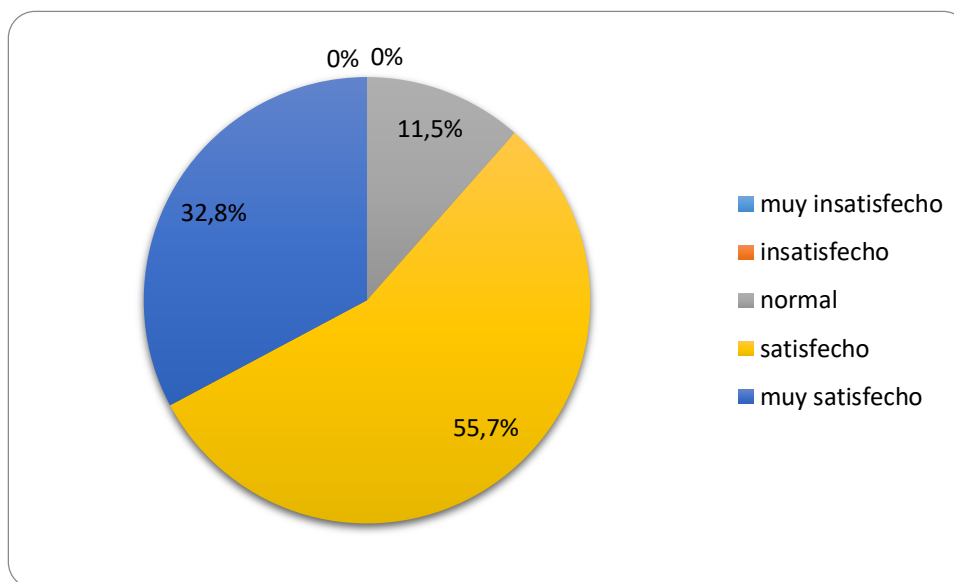


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.7: Apariencia de los baños**



El 32,8% de los encuestados están muy satisfechos con la apariencia de los baños del hotel, el 55,7% están satisfechos y el 11,5% piensan que la apariencia es normal. Este es un buen indicativo pues los baños son una parte muy importante en el servicio de alojamiento. Podemos determinar que el nivel de satisfacción de este punto es de 88,5% siendo un valor muy aceptable para la organización.

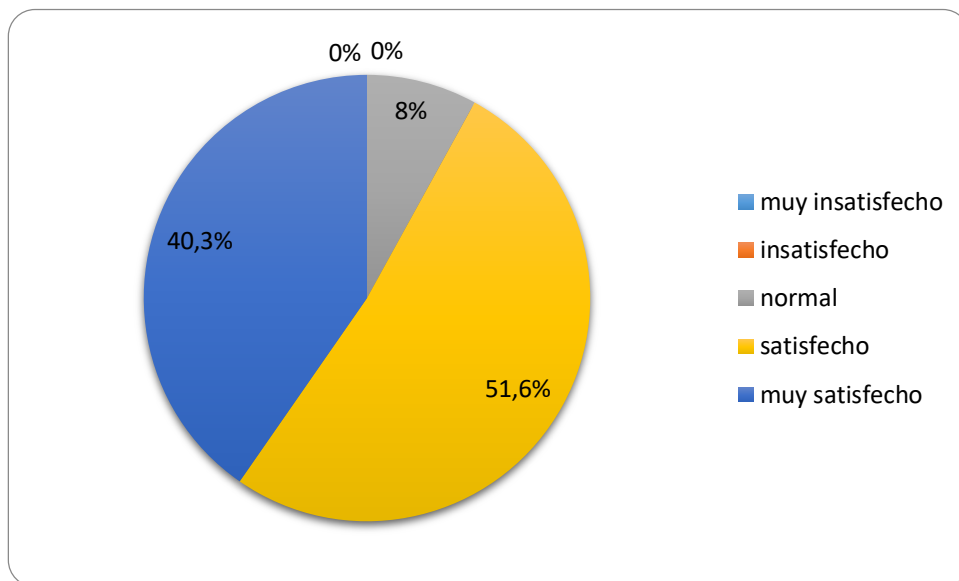


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.8: Limpieza de los baños**



El 40,3% de los huéspedes encuestados están muy satisfechos con la limpieza de los baños, el 51,6% están satisfechos y al 8% les parece normal. Al igual que la limpieza de las habitaciones, la limpieza del baño es vital para la satisfacción en el servicio al huésped, pues tanto la habitación como el baño pasan a ser los lugares íntimos del huésped durante su estadía. El nivel de satisfacción de los clientes ante este punto es de 91,9%, siendo uno de los más altos.

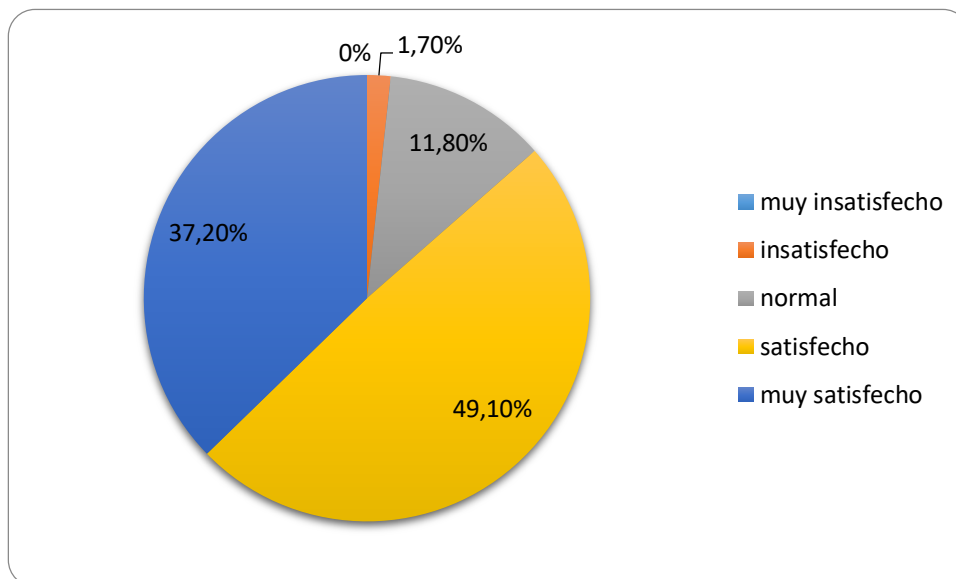


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.9: Servicio telefónico de la habitación**



Es preocupante que haya huéspedes insatisfechos con el servicio telefónico aunque sea en un bajo porcentaje pues este servicio es el puente entre los huéspedes y los servicios del hotel. Aunque la mayoría de los encuestados están satisfecho con un 86,3%. La insatisfacción se debe a que algunas veces el recepcionista se encuentra atendiendo a los clientes o ocupado en la línea telefónica, lo que no permite responder a la solicitud del cliente inmediatamente.

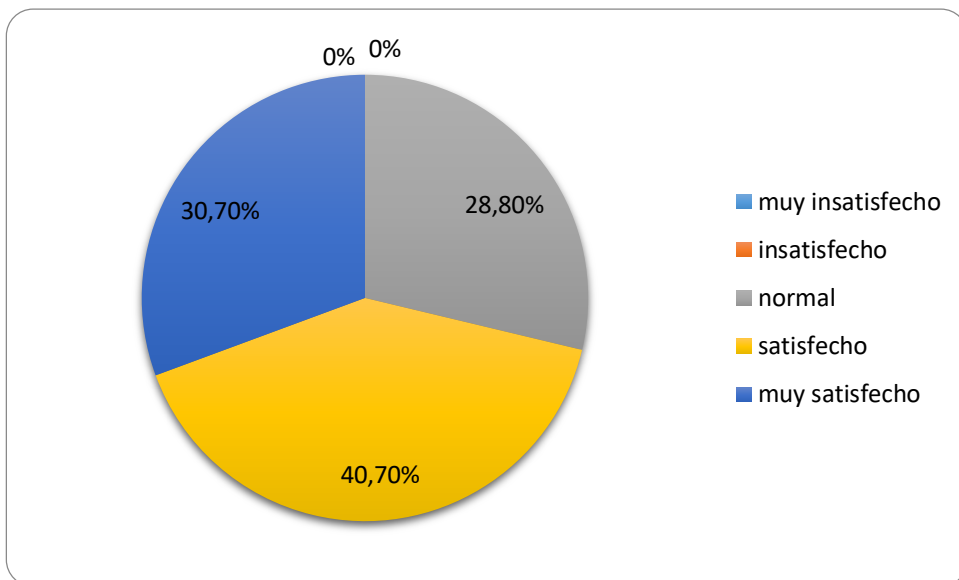


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.10: Documentación informativa acerca de los servicios del hotel**



La documentación que se encuentra en las habitaciones debe ser un valor agregado importante ya que esta orienta al huésped a cerca de los servicios del hotel y de la ciudad de destino. Se debe mejorar pues aunque la mayoría de los huéspedes están satisfechos, un 28,8% le parece normal y eso es un indicativo de que la información no es suficiente.

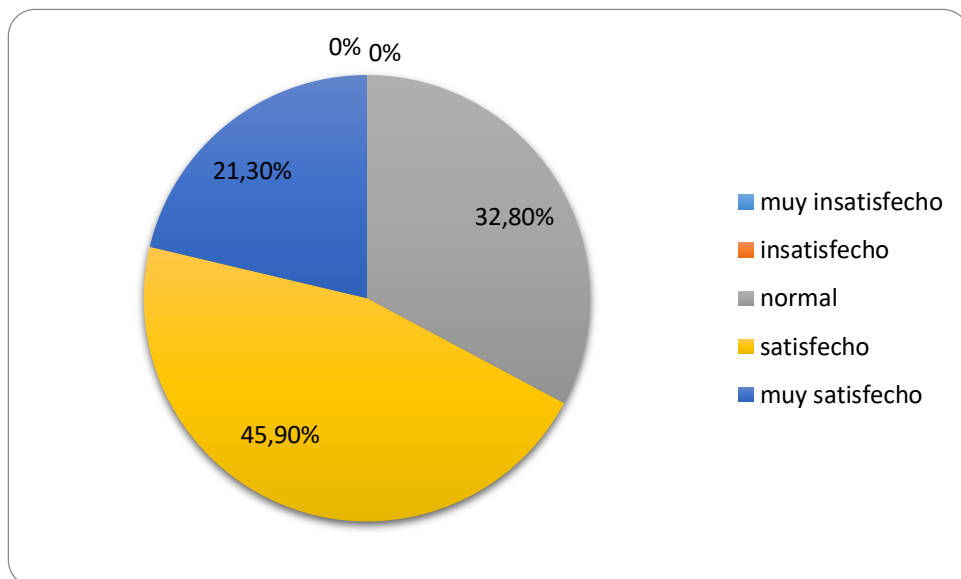


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.11: Iluminación de habitación**



El 21,3% de los encuestados están muy satisfechos con la iluminación de las habitaciones, el 45,9% se encuentra satisfecho y el 32,8% piensan que este aspecto esta normal y no afecta sus actividades durante su estadía en la habitación. Las habitaciones cuentan con bombillos ahorradores de energía, una ventana y solo 4 habitaciones tienen balcón.

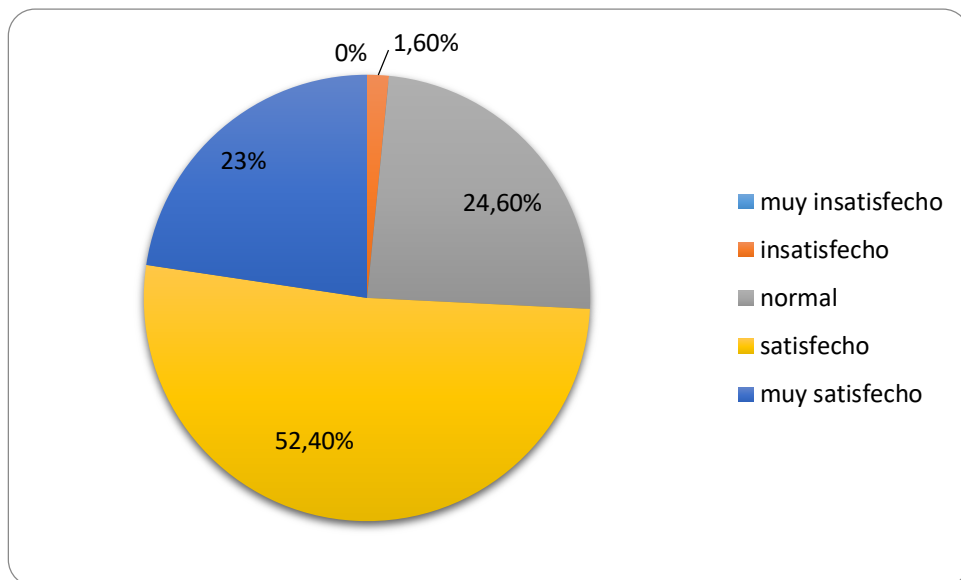


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.12: Ventilación de la habitación**



Aunque el 23% de los encuestados están muy satisfechos, el 52,4% están satisfechos y el 24,6% les parece normal la habitación; hay un porcentaje de ellos que están insatisfechos con la ventilación de la habitación, esto puede deberse a que el aire acondicionado tuvo problemas en su funcionamiento pues constantemente los aires presentan este tipo de problemas.

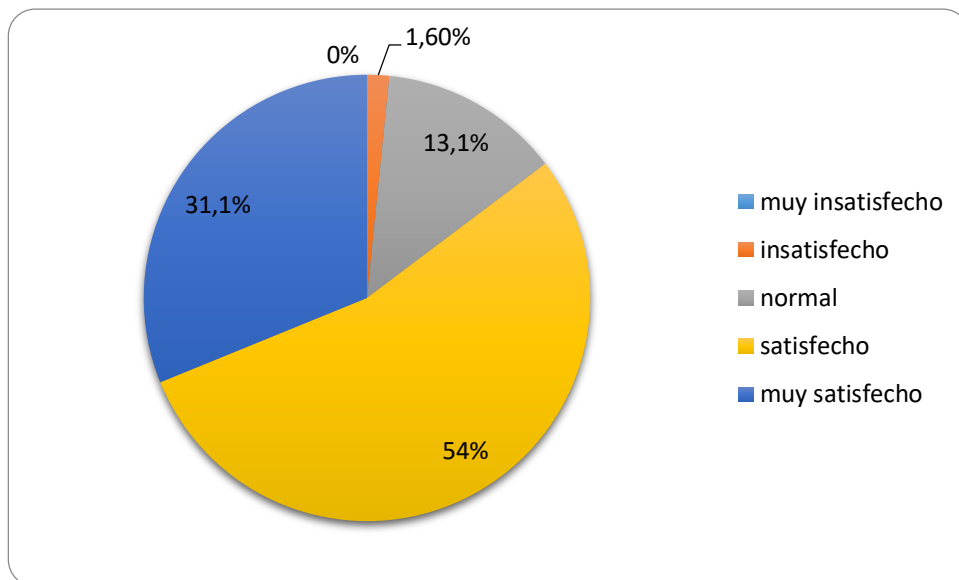


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.13: Comodidad de las camas**



El 31,1% de los huéspedes encuestados está muy satisfecho con la comodidad de las camas, el 54% se encuentra satisfecho, al 13,1% le parece normal y el 1,6% están insatisfechos. Los colchones de las camas de los hoteles poseen unos estándares de medidas y suavidad de la espuma, como regla general, deben ser colchones ortopédicos con el fin de no generar molestias, además, poseen fechas de rotación que deben hacerse efectivas cada 3 meses. La insatisfacción puede deberse a que algunas personas utilizan en sus hogares colchones más suaves y por ende los huéspedes pueden notar la diferencia.



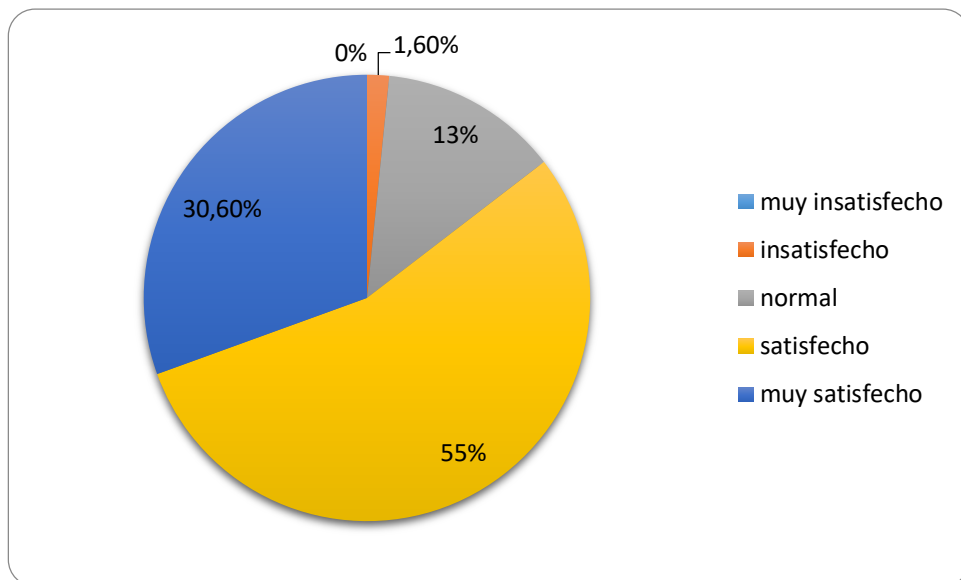


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.14: Señal de televisión**



Están muy satisfechos el 30,6% de los encuestados, el 55% están satisfechos, el 13% les parece normal la señal de televisión y el 1,6% están insatisfechos. Esto puede deberse a que las señales de televisión por cable se dañan con frecuencia y la temporada en la que se realizaron las encuestas fue en la época invernal lo ocasionó que la señal de televisión se debilitara.

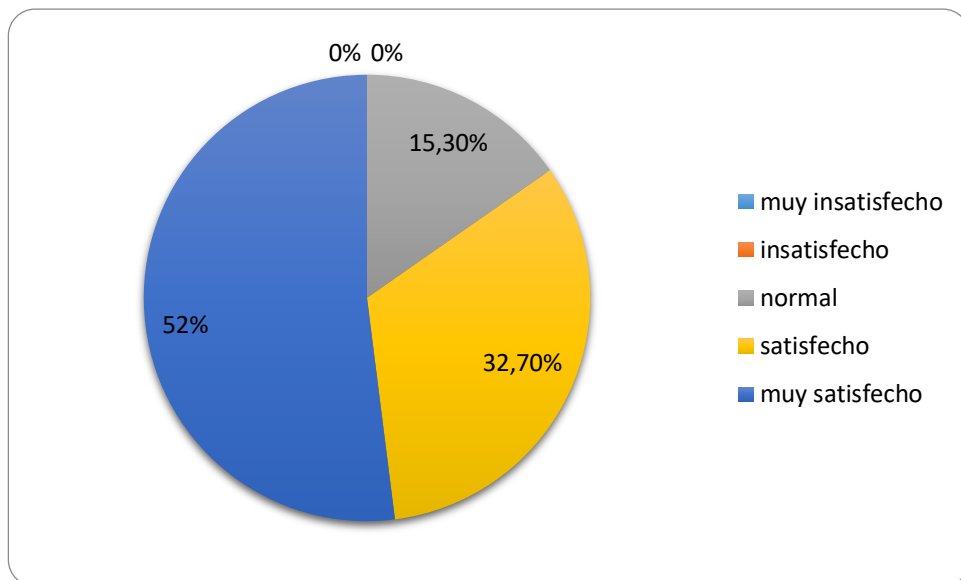


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.15: Trato de camareras**



Más de la mitad de los encuestados están satisfechos con el trato de las camareras y solo el 15,3% les parece normal, puede deberse a que dichos huéspedes no tuvieron suficiente contacto con dicho personal o no le prestan mayor atención a este aspecto. No hay ninguna insatisfacción lo que denota la buena capacitación de las camareras para la prestación del servicio.

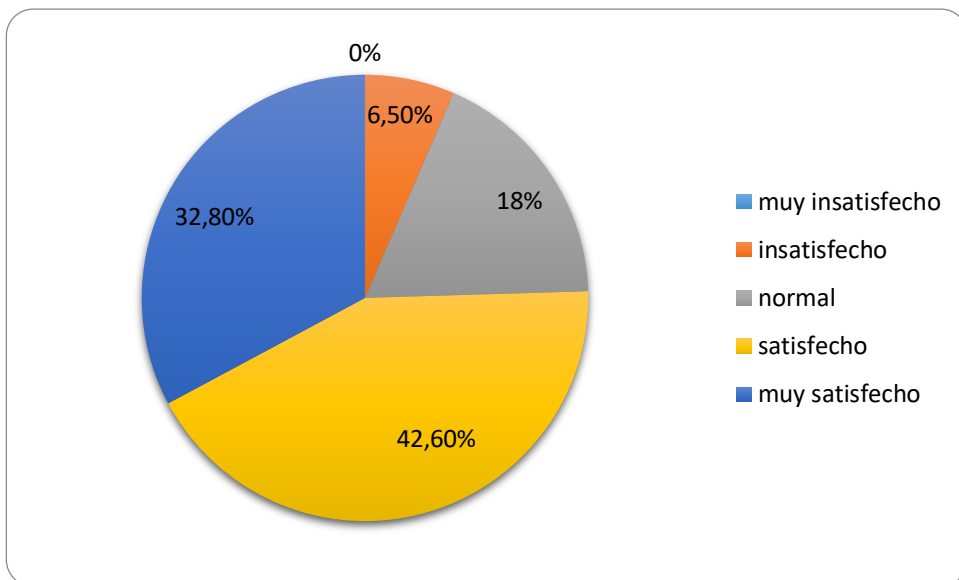


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.16: Presentación de las camareras**



Aunque el 42,6% de los encuestados están satisfechos con la presentación de las camareras el 6,5% están insatisfechos, esto se debe a que el color del uniforme es blanco por lo cual algunas camareras se ensucian el uniforme en su labor ocasionando desagrado en algunos huéspedes.

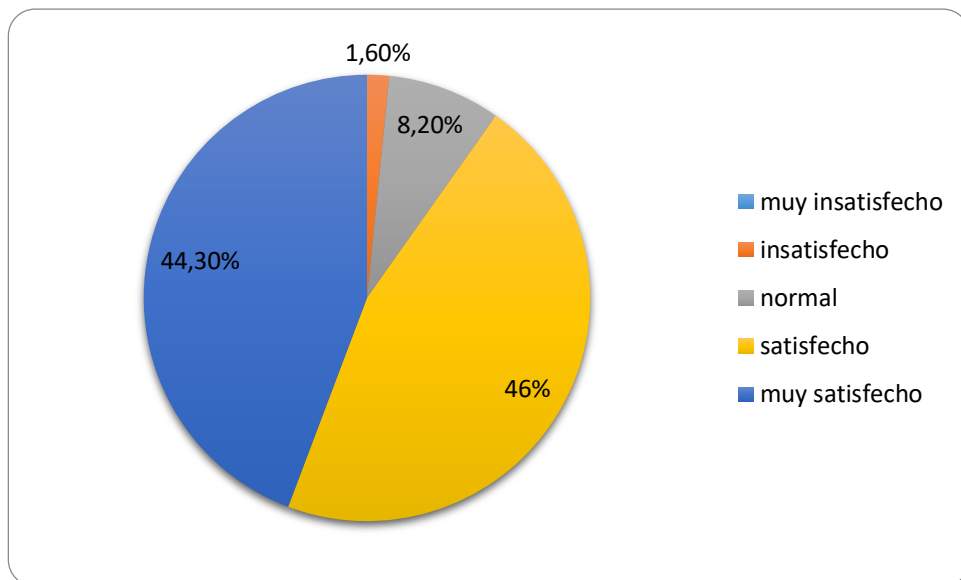


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.17: Trato de los meseros**



La mayoría de los encuestados están satisfechos con el trato de los meseros, pero preocupa la existencia, aunque mínima, de la insatisfacción con este servicio porque al ser un servicio intangible, es muy difícil su reproducibilidad y en muchas ocasiones no hay segundas oportunidades para los momentos de verdad.

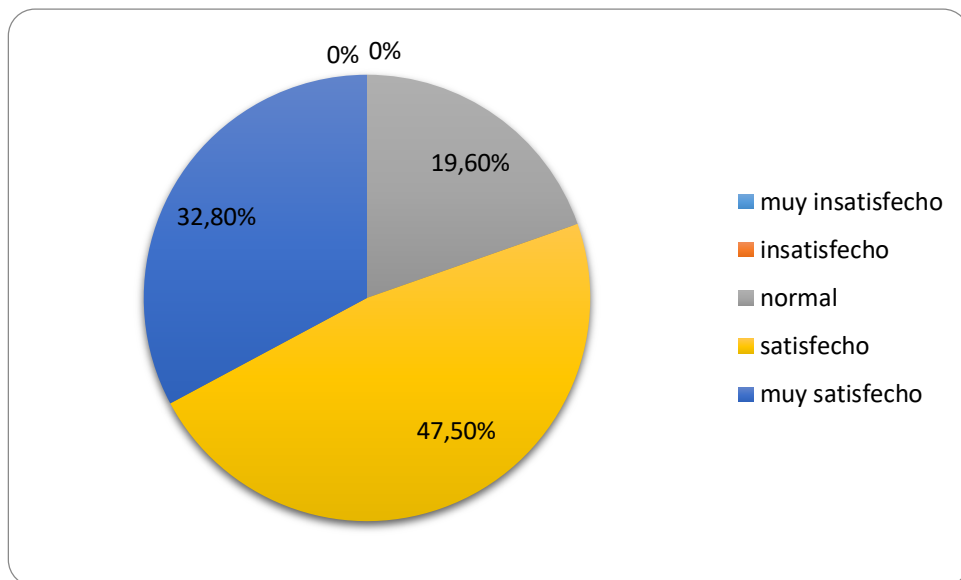


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.18: Presentación de los meseros**



No hay insatisfacciones para la presentación de los meseros, pero al 19,6% les parece normal la forma como se visten los meseros, esto amerita una acción de mejora.

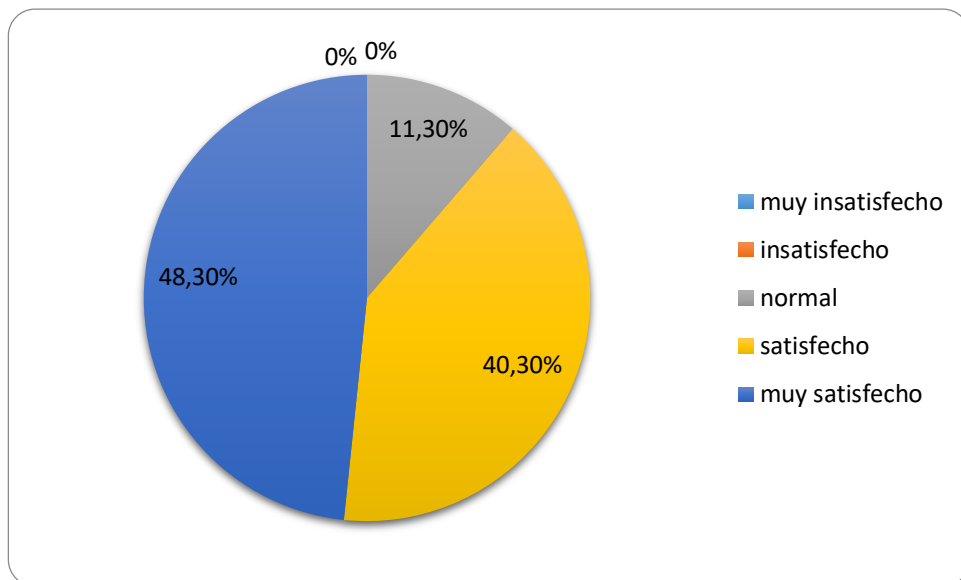


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.19: Trato del recepcionista**



No hay insatisfacciones para el trato por parte del recepcionista, pero al 11,3% les parece normal la forma como el recepcionista atiende a los huéspedes.

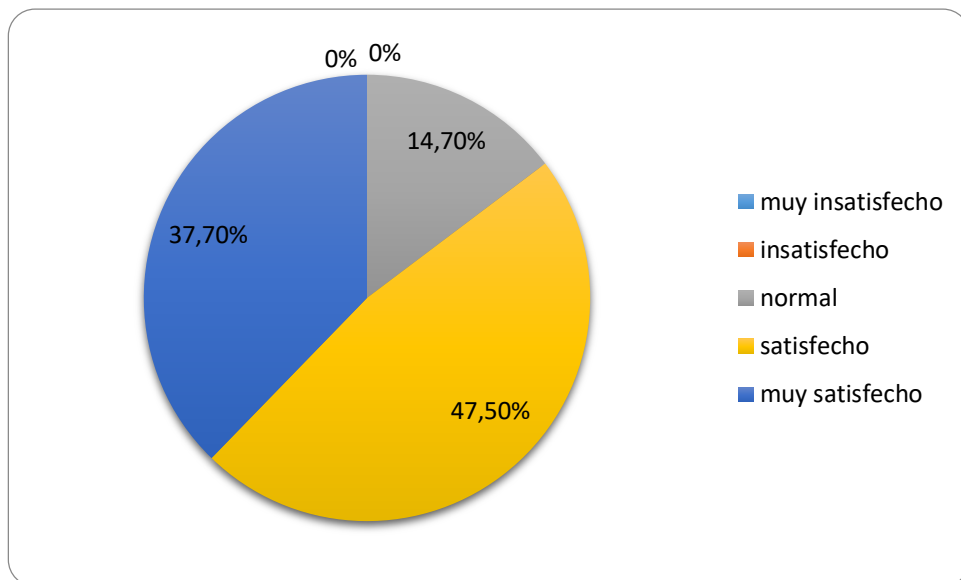


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.20: Presentación de los recepcionistas**



La presentación de los recepcionistas está acorde con los estándares hoteleros. Al 14,7% les parece normal, esto puede deberse a que algunas personas no le prestan atención a este aspecto.

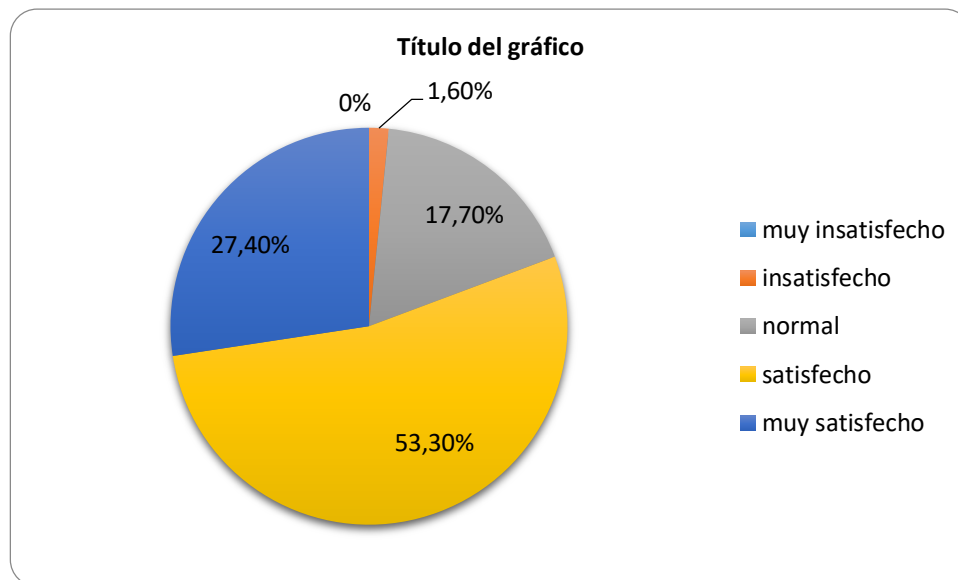


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.21: Ambiente de la habitación para el descanso**



La mayoría de los huéspedes están satisfechos con el ambiente que les brinda la habitación para descansar, sin embargo, hay un porcentaje pequeño de huéspedes que están insatisfechos con este aspecto, esto se debe a que el hotel cuenta con maquinas como sopladoras y fumigadoras las cuales hacen mucho ruido y aquellas habitaciones que están cerca de donde se realiza la actividad de limpieza y fumigación se ven afectados por estas actividades. También este mismo porcentaje es el mismo que está insatisfecho con la comodidad de las camas, esta es otra causa.



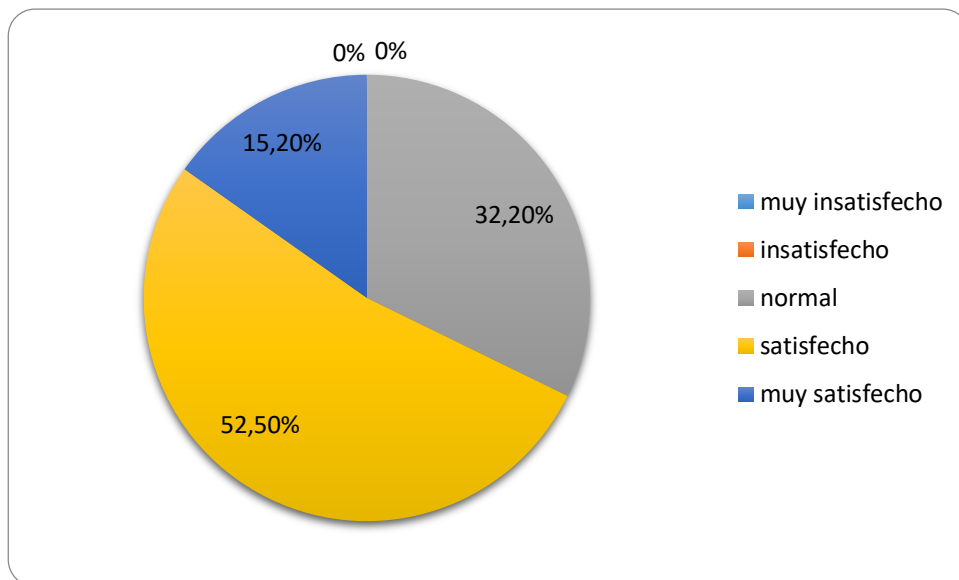


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.22: Precio de la habitación**



El precio es uno de los factores que inciden al momento de hacer la reservación de la habitación, la mayoría de los encuestados están satisfechos, pero al 32,2% de ellos les parece normal; en este aspecto se debe tener cuidado con este grado de satisfacción pues hay hoteles de la misma categoría del Hotel Estelar Santamar que pueden hacer la diferencia con precios más bajos ofreciendo los mismos servicios.

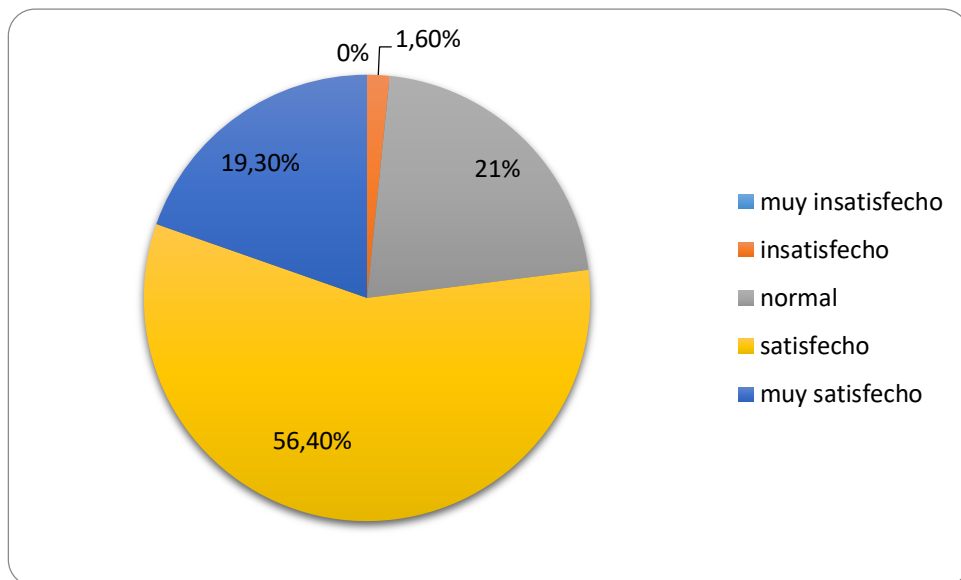


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.23: Temperatura del agua de la ducha**



Existe insatisfacción de los huéspedes con respecto a la temperatura de la ducha, esto se debe a que el calentador de agua del hotel presenta fallas esporádicas que están siendo corregidas. La mayoría de los huéspedes están satisfechos.

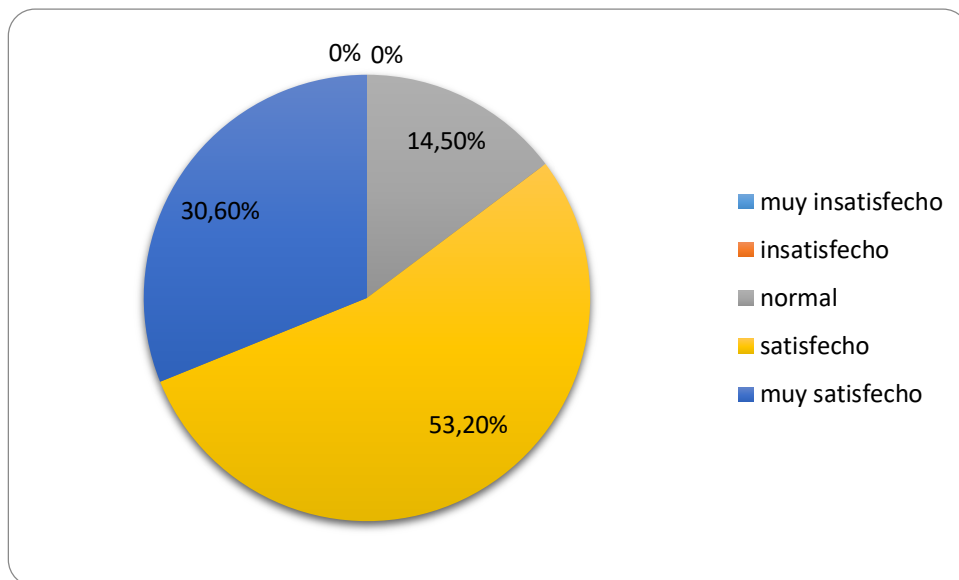


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.24: Limpieza de las sabanas y toallas**



Aunque los linos de baño se deben recoger y lavar a diario el porcentaje de huéspedes a los que les parece normal la limpieza de estos linos es del 14,5%; deberían revisarse la apariencia de ellos ya que se deterioran con el tiempo.

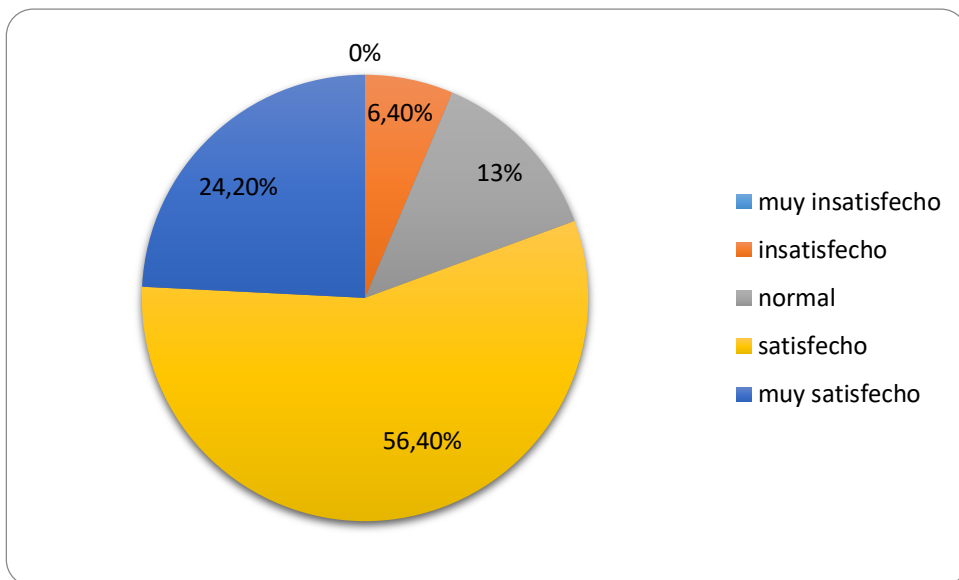


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.25: Accesorios de higiene personal**



El 6,4% de los encuestados están insatisfechos con los accesorios de higiene personal, este es un valor agregado de las habitaciones que le da distinción, lo anterior se puede deberse a que hacen falta accesorios indispensables para la higiene del huésped.

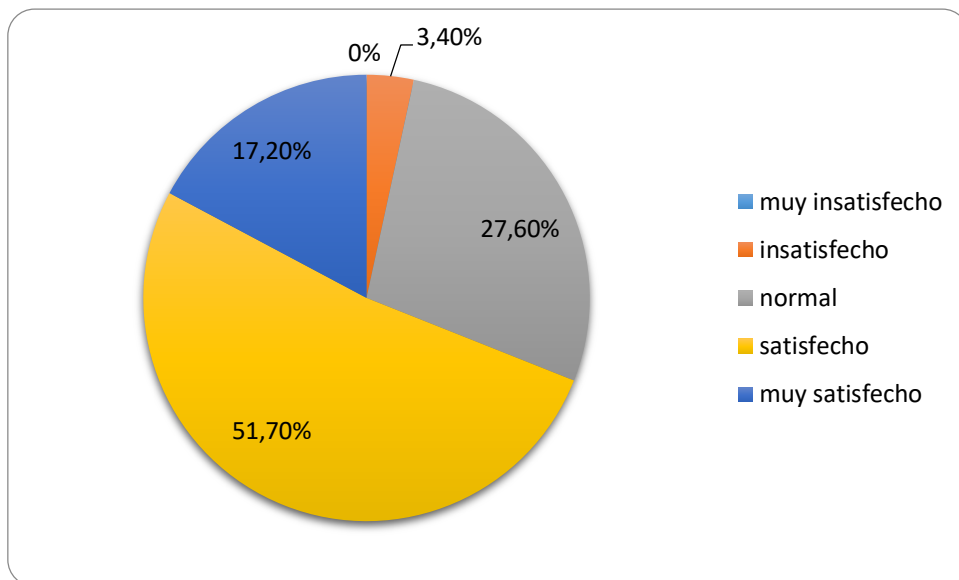


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.26: Extensión de la habitación**



El 3,4 % de los huéspedes encuestados están insatisfechos con la extensión de la habitación. Este es un factor incontrolable pues las habitaciones no se pueden modificar de tamaño y las habitaciones cuentan con las dimensiones mínimas requeridas, al igual que las camas. La mayoría de los huéspedes están satisfechos pues son ejecutivos para los cuales la extensión de la habitación está bien.

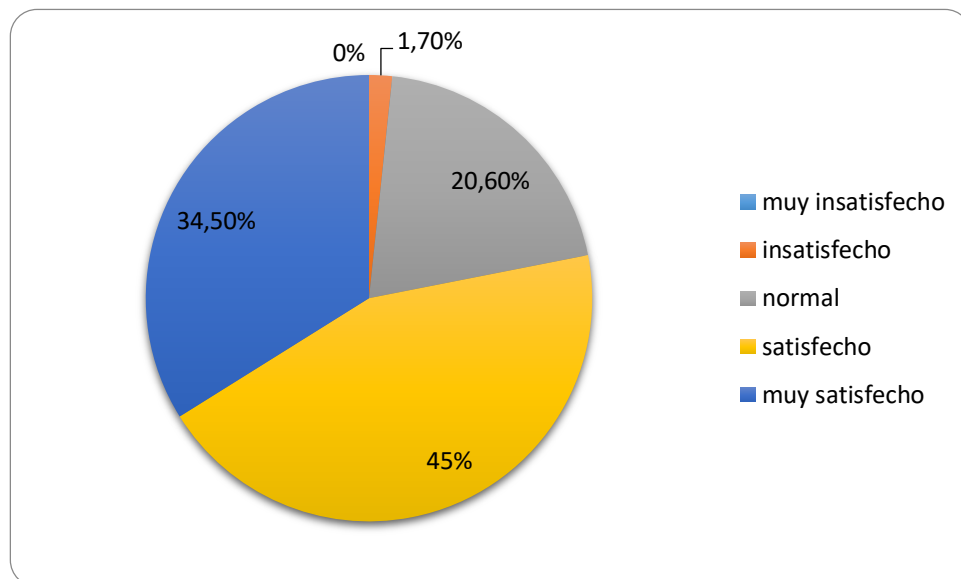


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.27: Tiempo de respuesta de room service**



El estándar de servicio a la habitación o room service debe ser de máximo 15 minutos. La mayoría de los huéspedes están satisfechos con el tiempo de respuesta del servicio a sus habitaciones, pero el 1,7% están insatisfechos, puede deberse a que en el momento de solicitar el servicio a la habitación los meseros se encontraban atendiendo eventos. Amerita una acción de mejora.

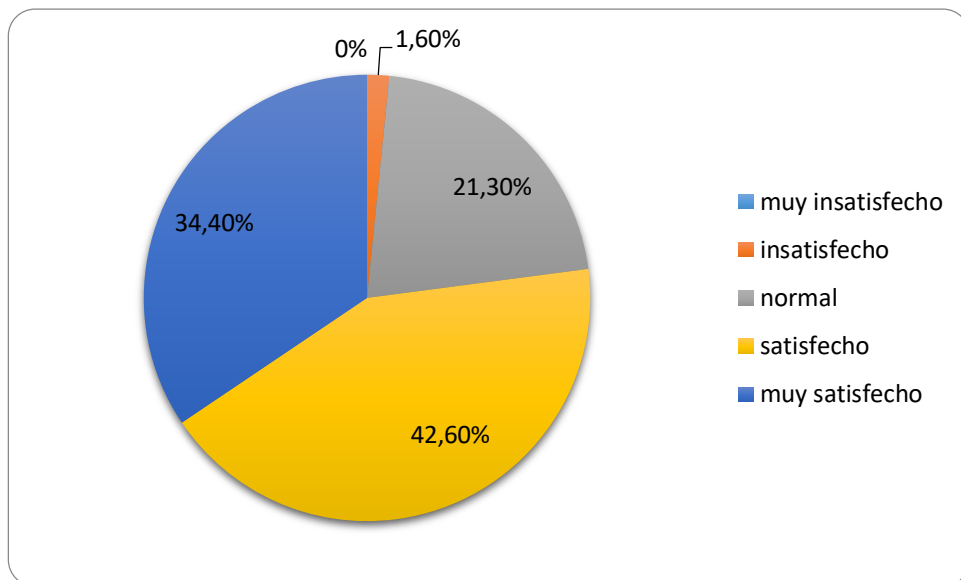


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.28: Servicios prometidos**



Para el 21,30% el cumplimiento de lo prometido lo califican como normal y el 1,6% están insatisfechos. Esto es delicado porque es un momento de la verdad que indica la fiabilidad que los huéspedes tienen con el hotel y no cumplir con lo prometido genera problemas en la calidad del servicio. Acción correctiva.

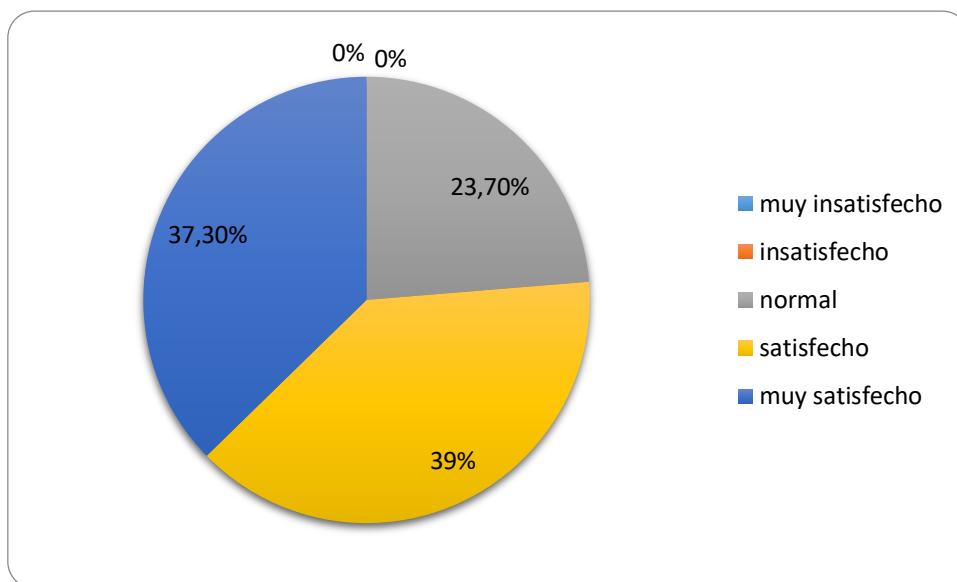


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.29: Compromiso del hotel para solucionar inconvenientes**



Todos los huéspedes deberían estar satisfechos con el compromiso del hotel para solucionar los inconvenientes en el momento mismo de la ocurrencia del hecho ya que es una premisa para la calidad. La mayoría de los huéspedes están satisfechos pero al 23,7% de ellos califican como normal el compromiso del hotel.



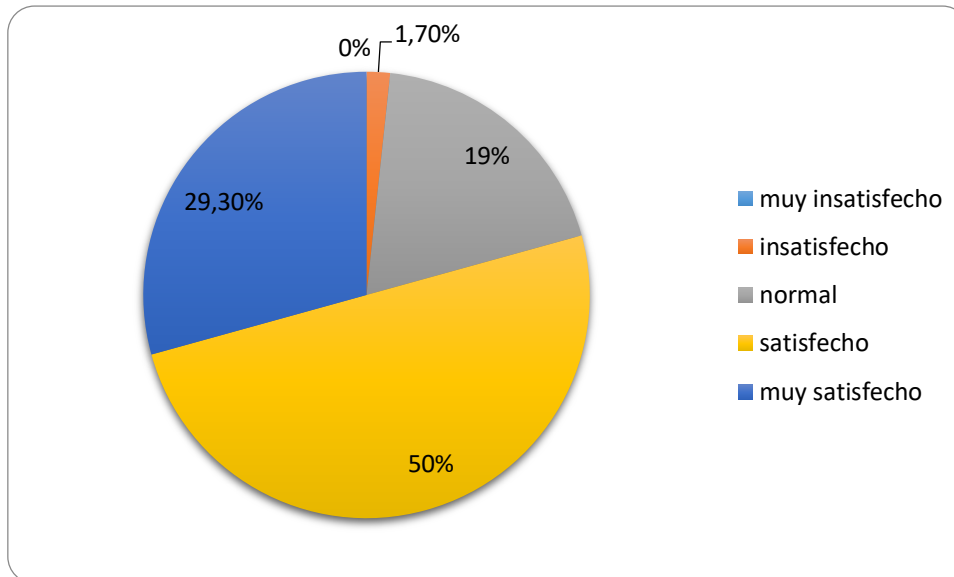


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.30: Respuesta a sus solicitudes de quejas**



Tener en cuenta al cliente es vital para sistemas de calidad pues el enfoque de toda organización deber ser hacia el cliente. El sistema de respuesta al huésped debe mejorar ya que hay insatisfacción en este aspecto.

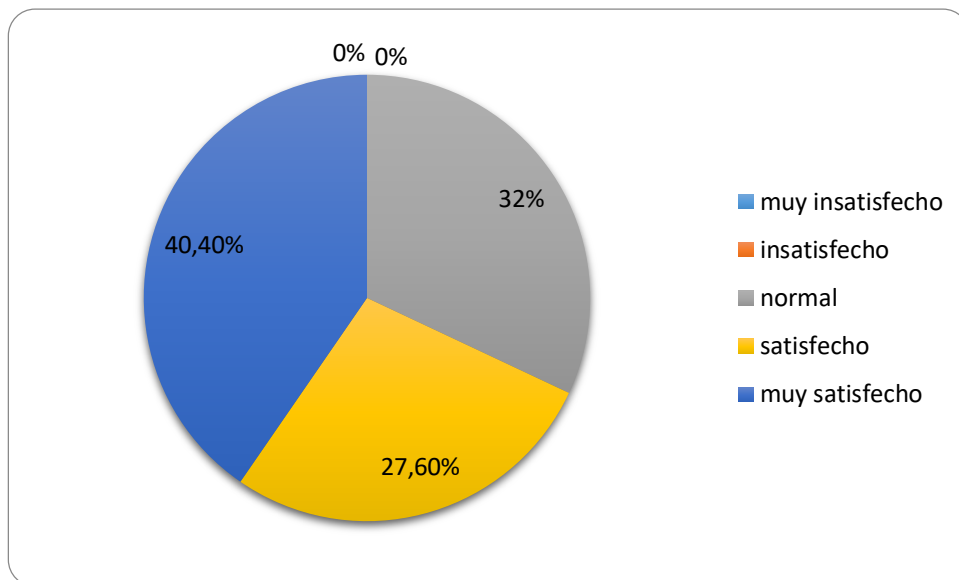


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.31: Atención telefónica**



El porcentaje de huéspedes a los que la atención telefónica les parece normal es alto, esto debe mejorar porque este es el puente entre el huésped y el resto de servicios del hotel y de allí se deriva gran parte de la prestación del servicio. Gran parte de los huéspedes están muy satisfechos. El nivel de satisfacción de este aspecto es del 68,0%.

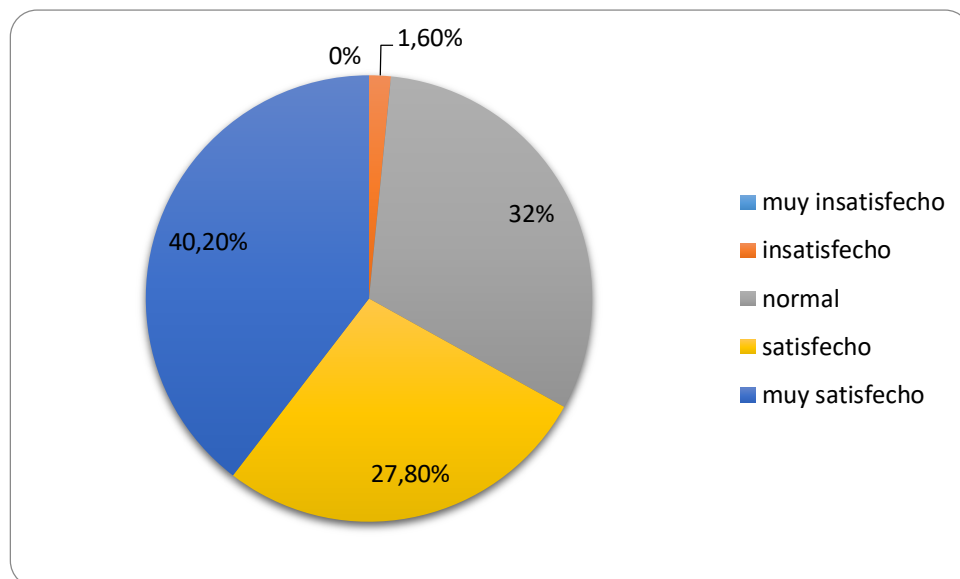


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.32: Conexión a internet – Wifi**



El servicio de internet Wifi es muy importante para el ejecutivo de hoy día ya que lo mantiene actualizado y en contacto con sus empresas cuando se encuentran de viaje. Este servicio es implementando en todos los hoteles y es importante señalar que aunque es poco existen huéspedes que no están satisfechos con este servicio tan necesario para su estadía. Esto ocurre por varios factores: En el momento del registro no se le informa al huésped la forma de ingreso al internet Wifi, la señal es un poco débil en algunas habitaciones y cuando esto pasa el huésped debe acercarse al centro de negocios donde están ubicados los computadores.

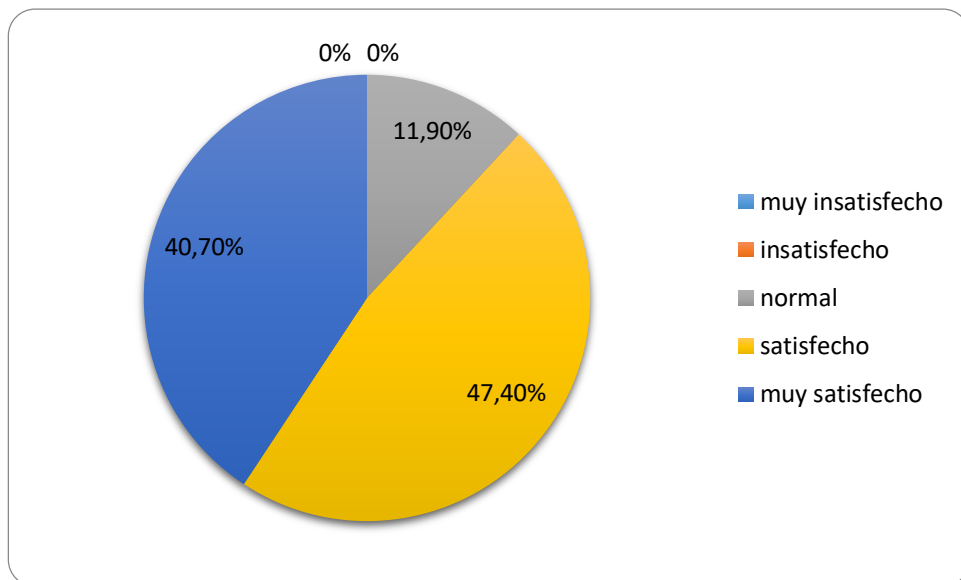


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.33: Entrega clara de facturas**



La mayoría de los huéspedes están satisfechos con la entrega de las facturas, al 11,9% le parece normal, esto ocurre porque en muchas ocasiones el huésped solo se limita a pagar y no presta atención al despacho de su factura.

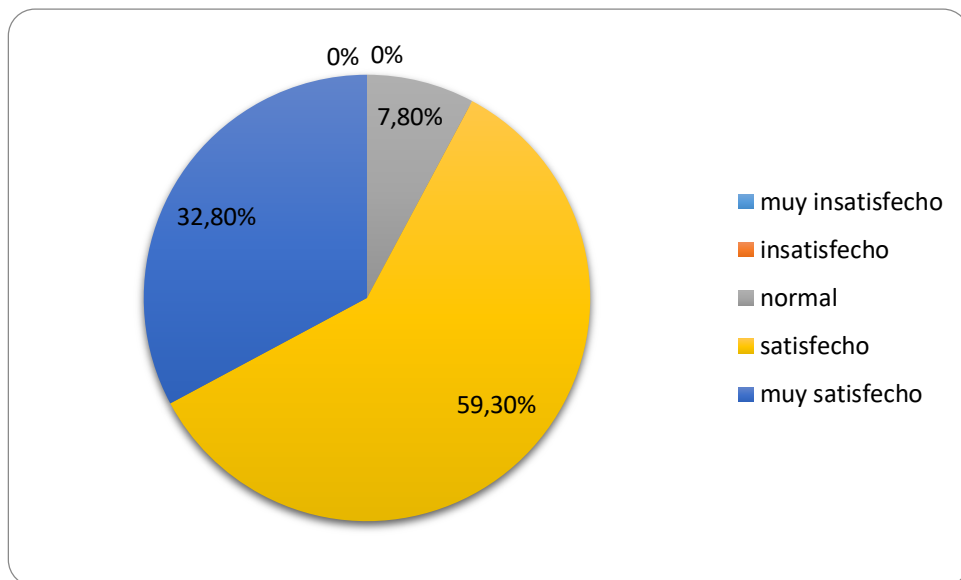


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.34: Registro de los huéspedes**



La mayoría están satisfechos con el proceso de registro del huésped. No se han presentado inconvenientes.

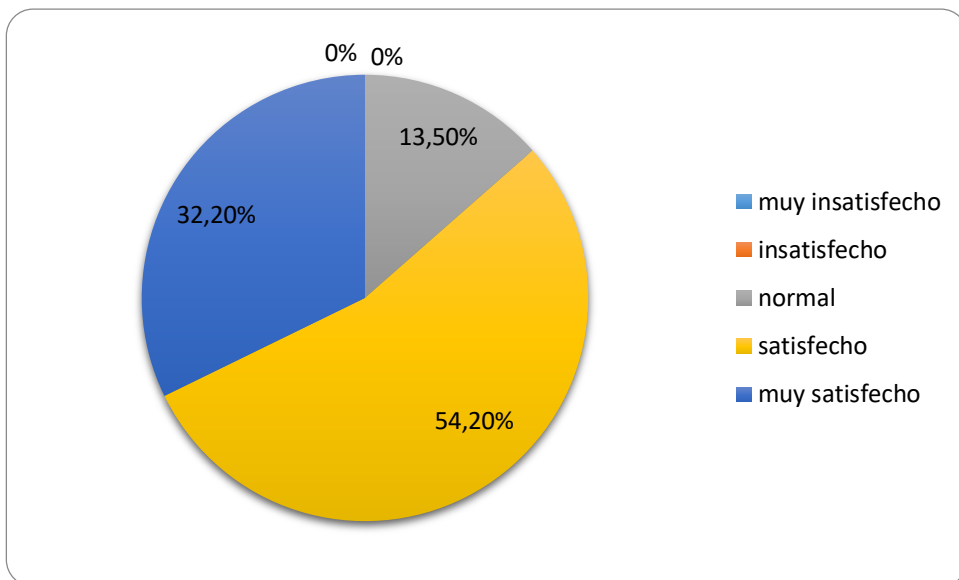


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.35: Información acerca de los servicios del hotel**



La mayoría están satisfechos con la información brindada por parte de los colaboradores del hotel. El 13,5% lo califican como normal porque consideran que esto es un deber del hotel. Existe un nivel de satisfacción del 86,4 %

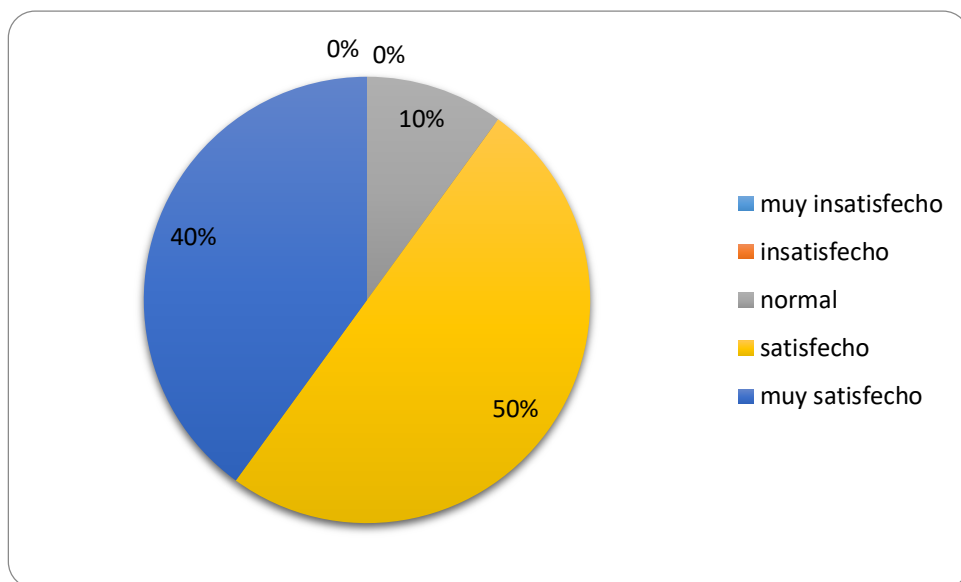


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.36: Información de lugares de la ciudad**



La mayoría están satisfechos con la información a cerca de lugares ajenos al hotel pues les fue de gran ayuda para sus diligencias personales.

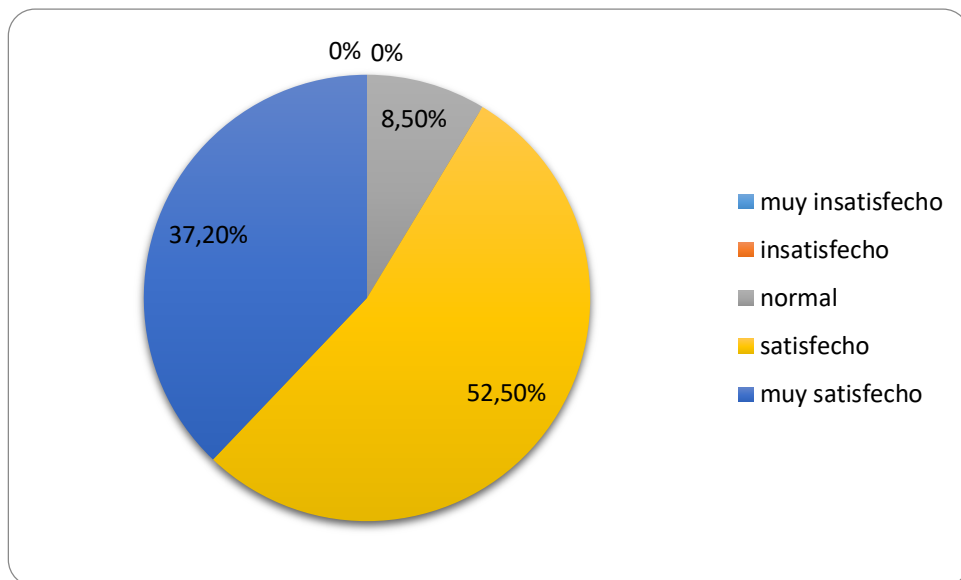


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.37: Conocimiento de las formas de pago**



La mayoría de los huéspedes están satisfechos con las formas de pago ofrecidas por el hotel.



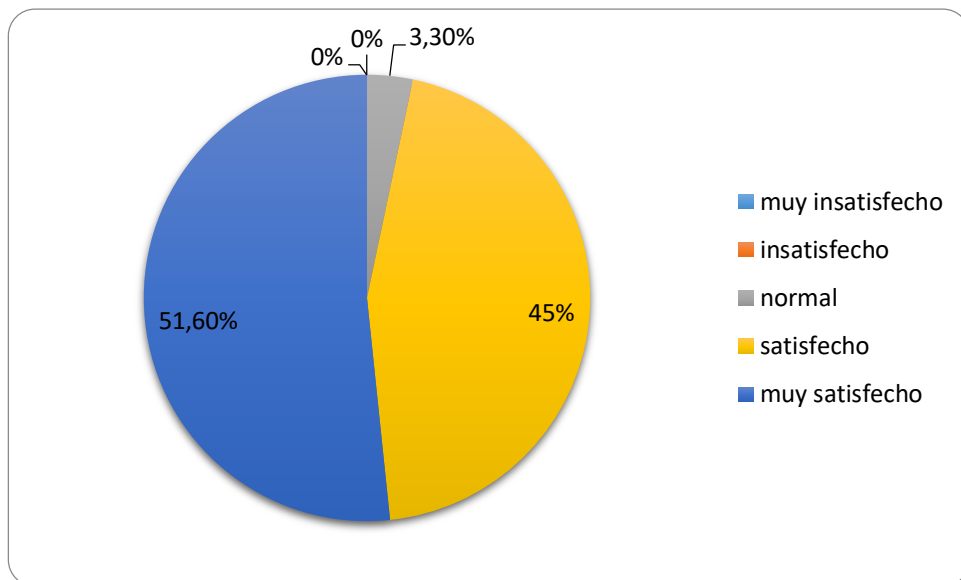


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.38: amabilidad de los recepcionistas**



La amabilidad de los recepcionistas es el primer contacto que tienen los huéspedes con el hotel y es la puerta de entrada para la venta de la habitación. La gran mayoría de los encuestados están muy satisfechos.

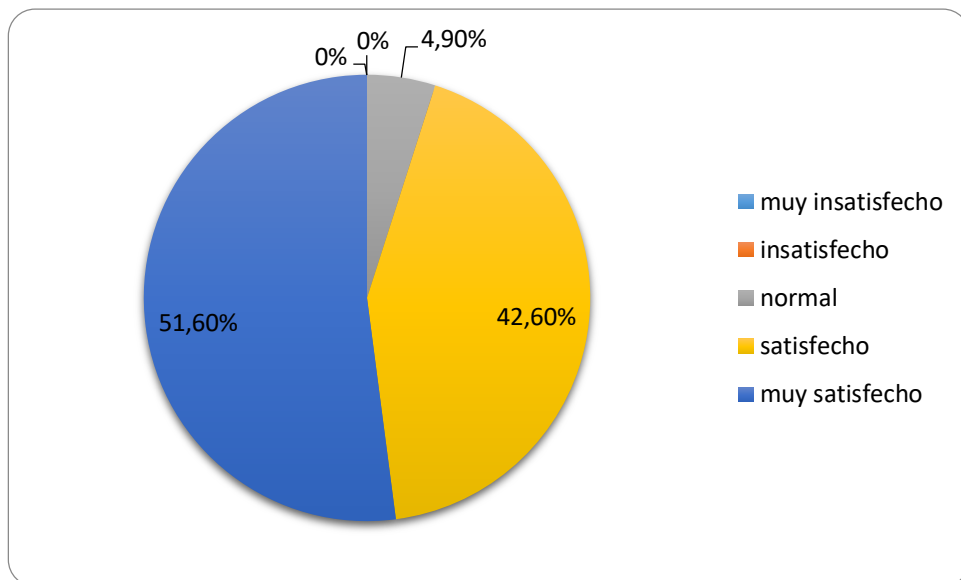


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.39: amabilidad de las camareras**



La amabilidad de las camareras es la continuación de la amabilidad de los recepcionistas, es una especie de cadena del servicio. La mayoría de los huéspedes están muy satisfechos con este trato que se les brinda.

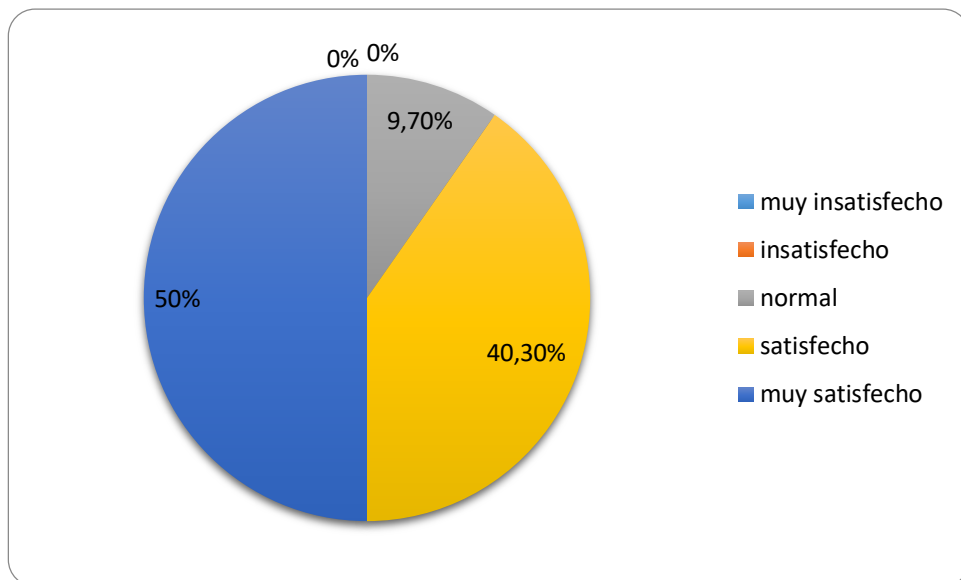


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.40: amabilidad de los meseros**



La amabilidad de los meseros refuerza la cadena de atención a los huéspedes. La mayoría de los huéspedes están muy satisfechos con el trato. El nivel de satisfacción es del 90.3%.

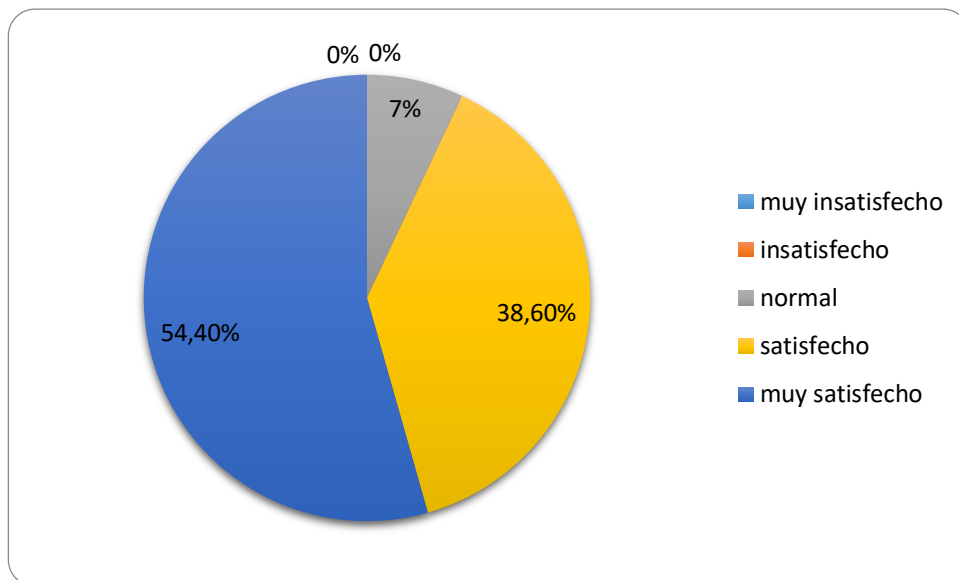


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.41: amabilidad en respuesta telefónica**



Este ítem está relacionado con la amabilidad de los recepcionistas. Se evidencia que la mayoría de los huéspedes están satisfechos en un 93%; esto evidencia que a pesar de la existencia de demoras en la recepción de la llamada telefónica, en el momento en que el colaborador del hotel establece contacto con el huésped éste siente muy bien atendido gracias a la amabilidad brindada por el hotel.

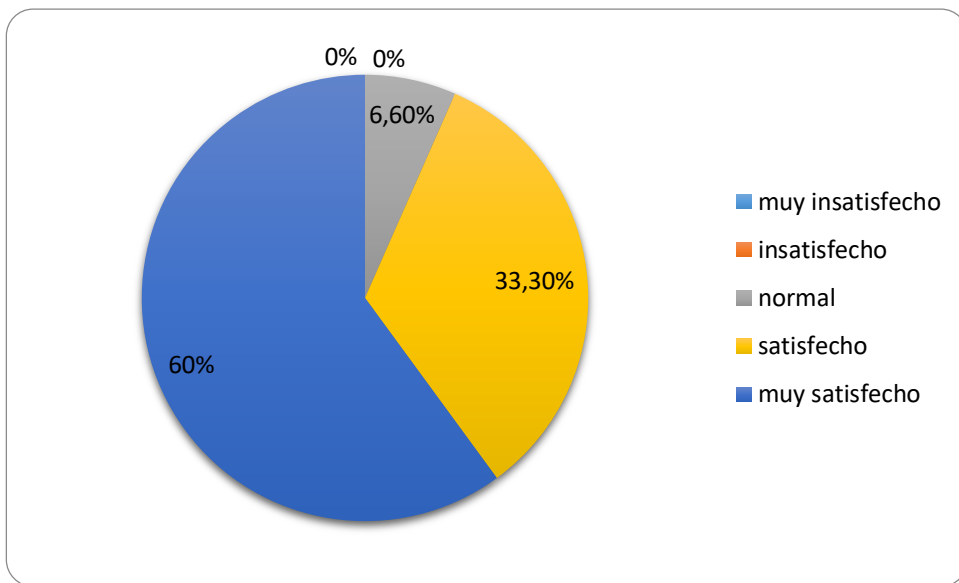


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.42: Respeto en el trato de los empleados**



El 60% de los encuestados están muy satisfechos con el respeto que le brindan los empleados del hotel. Es una evidencia de la calidad del servicio prestado por los colaboradores. Están enfocados al cliente.

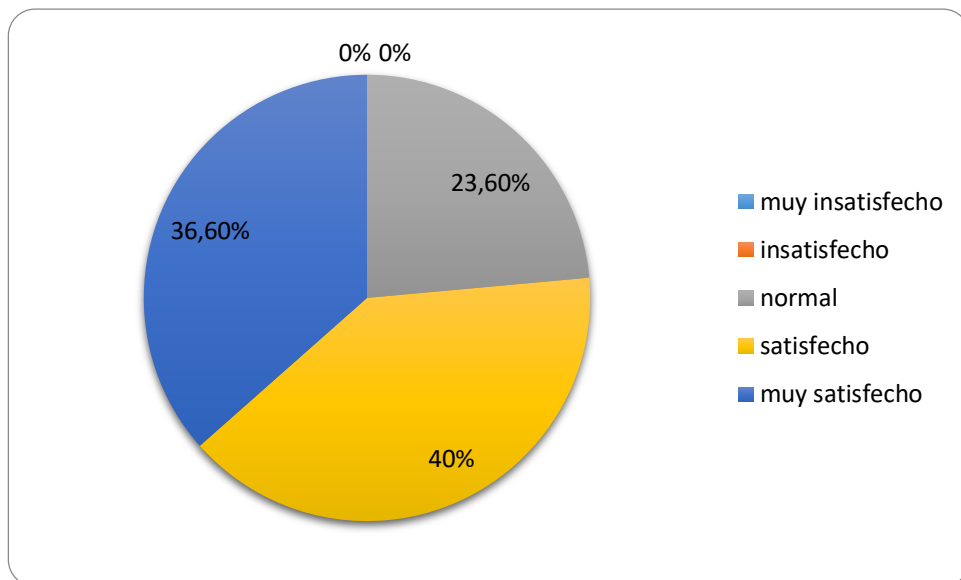


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.43: Ubicación señales de emergencia**



Las señales de emergencia son requisito de la norma. El grado de satisfacción se distribuye casi de una forma paralela, es posible que algunos huéspedes no se percaten de la presencia de estas señales.

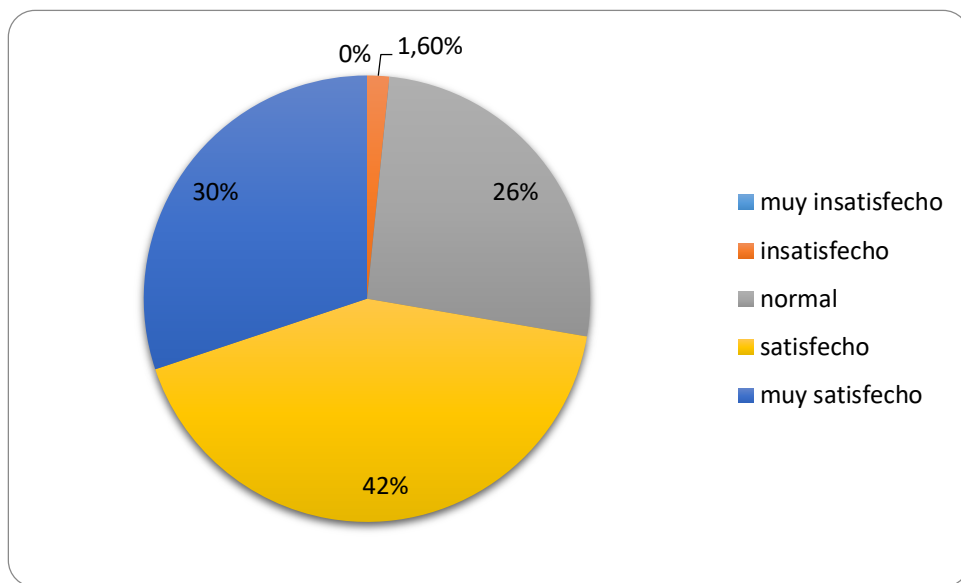


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.44: Ubicación señales de evacuación**



Las señales de evacuación también son requisito de la norma. El grado de satisfacción se distribuye casi de una forma paralela, es posible que algunos huéspedes no se percaten de la presencia de estas señales.

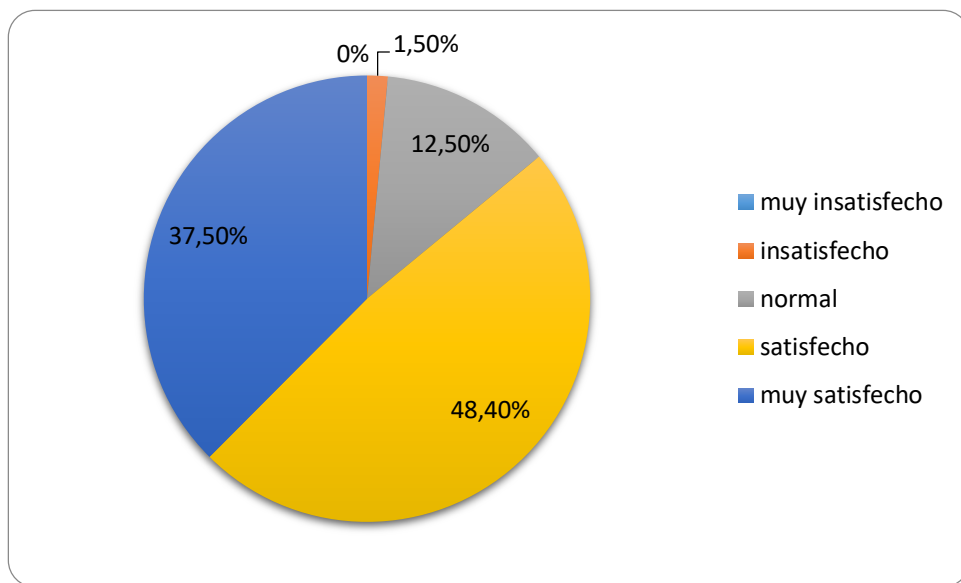


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.45: Respeto por los objetos personales**



La mayoría de los huéspedes están satisfechos con la seguridad que sus objetos han tenido en el hotel, pero el 1,5% están insatisfechos con el trato dado a sus objetos personales. Se debe tener especial cuidado con ello porque estos detalles provocan que el huésped no quiera regresar al hotel.



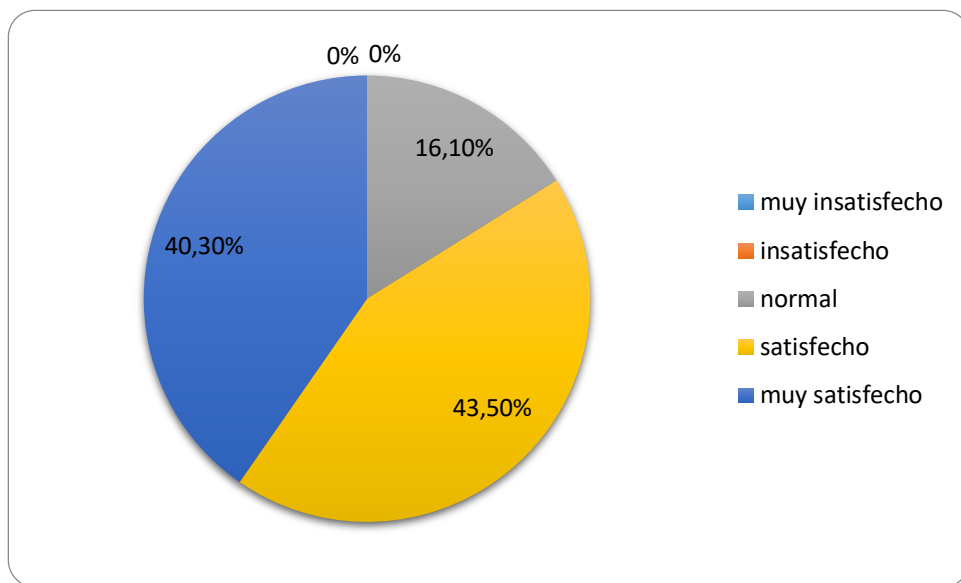


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.46: Seguridad contra calamidades**



Los huéspedes dentro del hotel se sienten seguros contra calamidades, aunque hace falta más señalización e información.

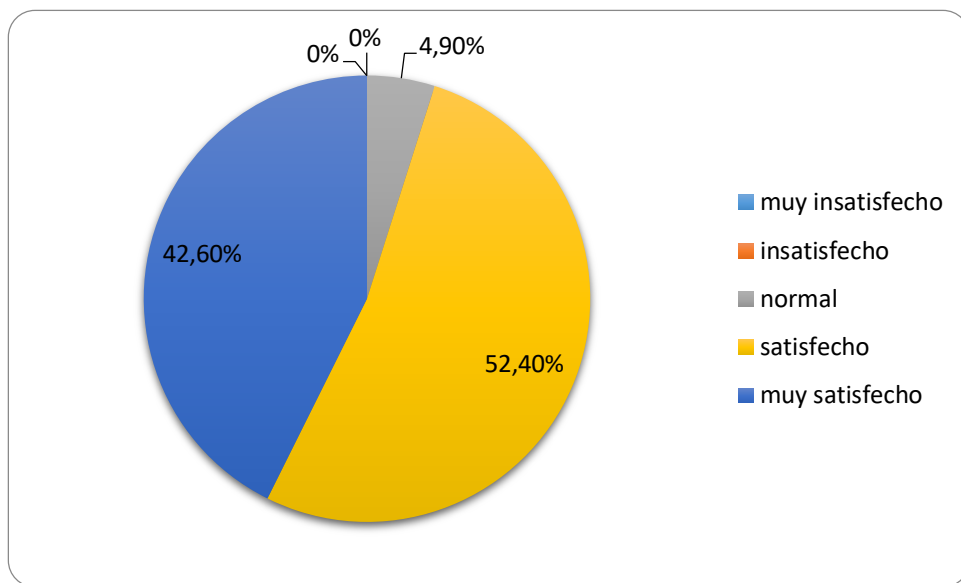


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.47: Reputación del hotel**



Los huéspedes están satisfechos con la reputación que tiene el hotel, esto es un buen indicativo de calidad, pues evidencia que huéspedes anteriores han referenciado muy bien al hotel.

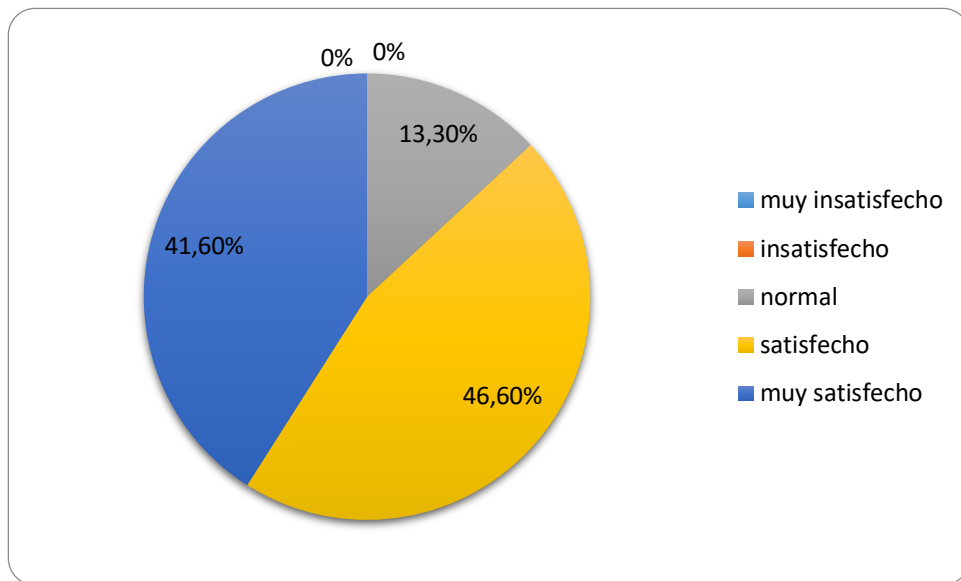


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.48: Acceso al personal**



El personal de empresas de servicios debe estar siempre accesible ante cualquier inquietud o necesidad que les surja a los clientes. Afortunadamente la mayoría de los huéspedes están satisfechos.

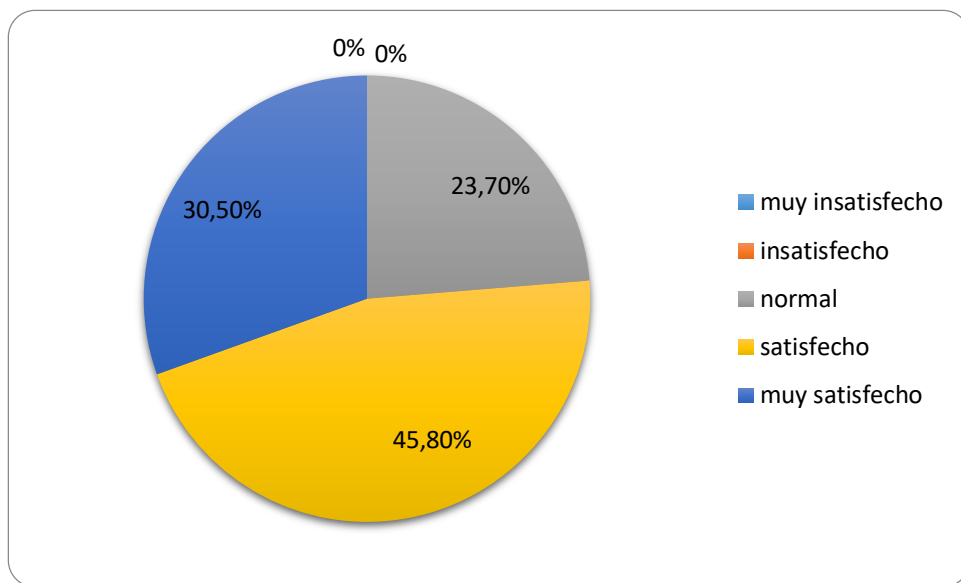


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.49: Acceso a servicios adicionales**



El servicio de habitaciones no solo están dentro de la habitación, adicional a ello hay servicios como el de lavandería. El grado de satisfacción se distribuye casi de manera paralela entre muy satisfecho y normal.

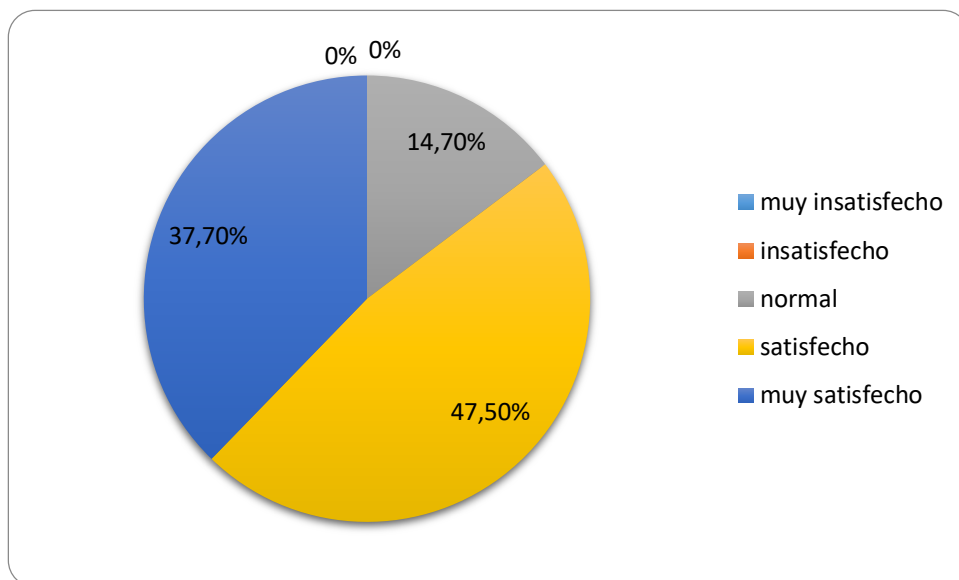


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.50: Agilidad en la entrega de información**



La información perteneciente a los huéspedes debe ser entregada de manera inmediata a su destinatario, aunque la mayoría están satisfechos hay un porcentaje del 14,7% que lo consideran normal. Puede deberse a que algunas personas no han necesitado que les den información o porque consideran que este es un deber del hotel.

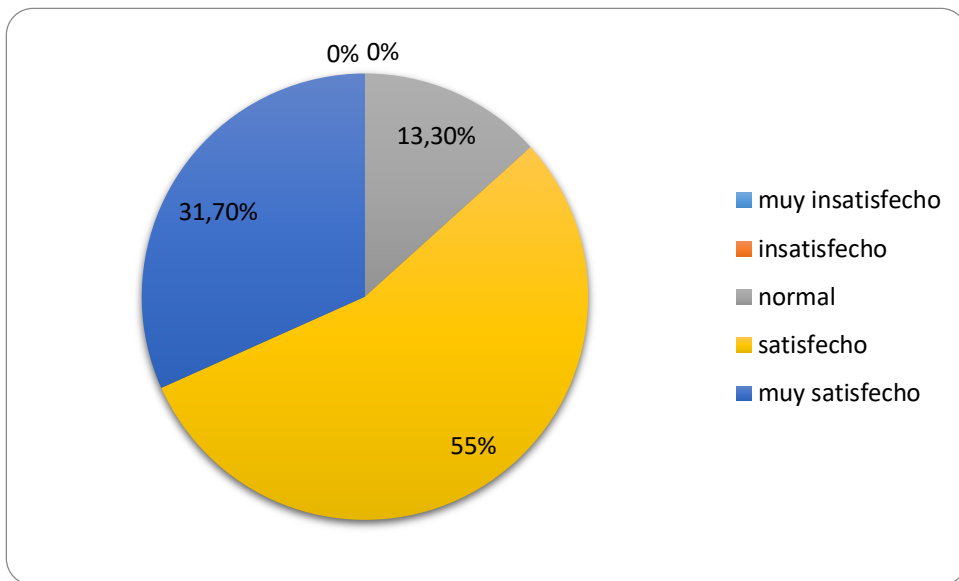


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.51: Atención a las sugerencias del huésped**



Las sugerencias del huésped deben ser tenidas en cuenta ya que esto retroalimenta el sistema de atención y servicio al cliente, la mayoría se encuentran satisfechos y el 31.7% se encuentran muy satisfechos y solo el 13,3% de ellos lo califica como normal pues consideran que esto es deber del hotel.

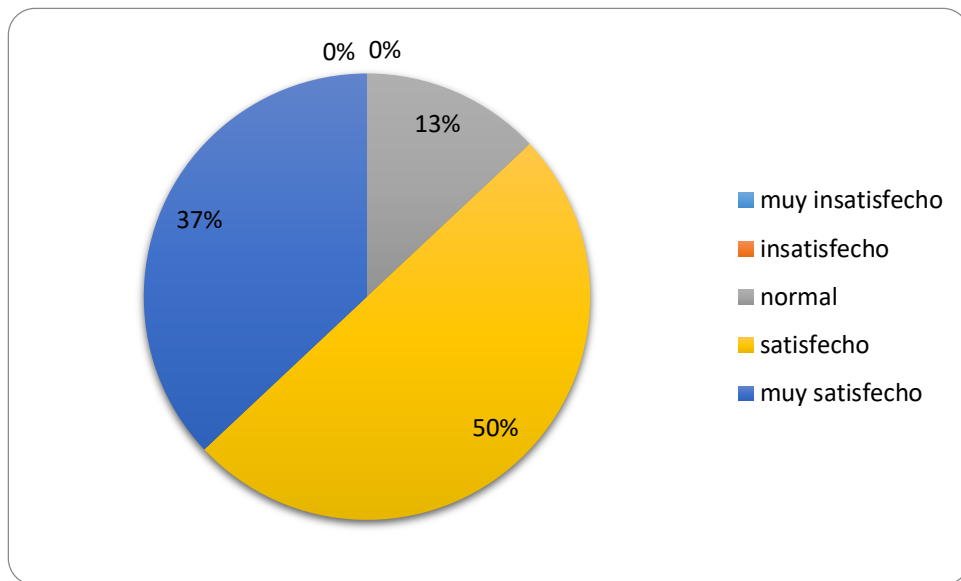


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.52: Reconocimiento como cliente**



Una de las normas de cortesía y protocolo en los hoteles es llamar al huésped por su nombre, y nada más agradable que los colaboradores del hotel se dirijan al huésped recordando su nombre. Así mismo cuando el huésped es frecuente. El 50% de los huéspedes están satisfechos con este reconocimiento y el 13% lo consideran normal pensando que esto es deber de los colaboradores del hotel.



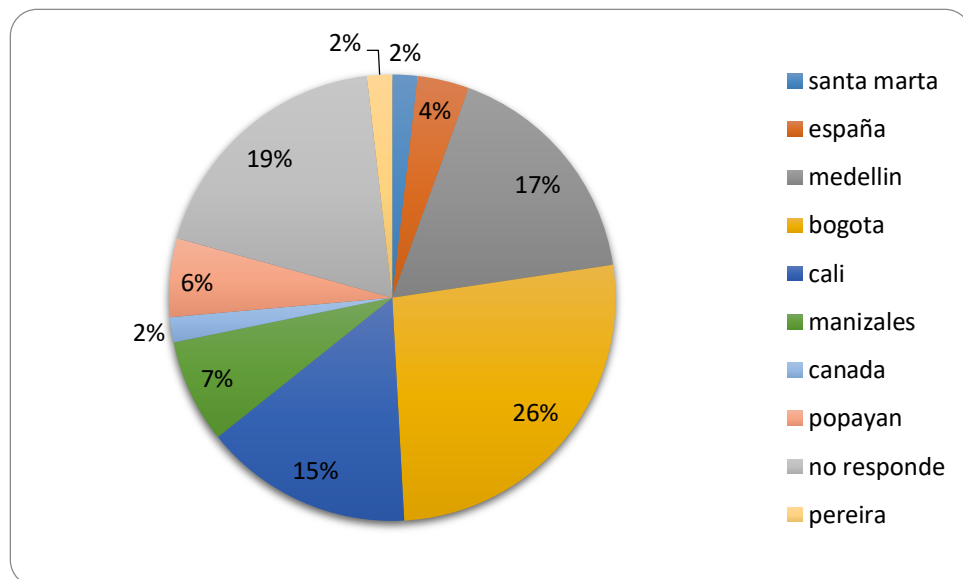
## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

### b. OTROS GRÁFICOS

**Figura N.52: Procedencia de los huéspedes encontrados**



La gran mayoría de los huéspedes, el 51%, provienen del triángulo de oro de Colombia (Medellín, Cali y Bogotá), estos huéspedes poseen una necesidades de rapidez y eficacia del servicio debido al diario vivir de sus ciudades y empleos. Para ello el Hotel Bolívar Plaza hace énfasis a sus empleados en cuanto a estas cualidades de servicio.



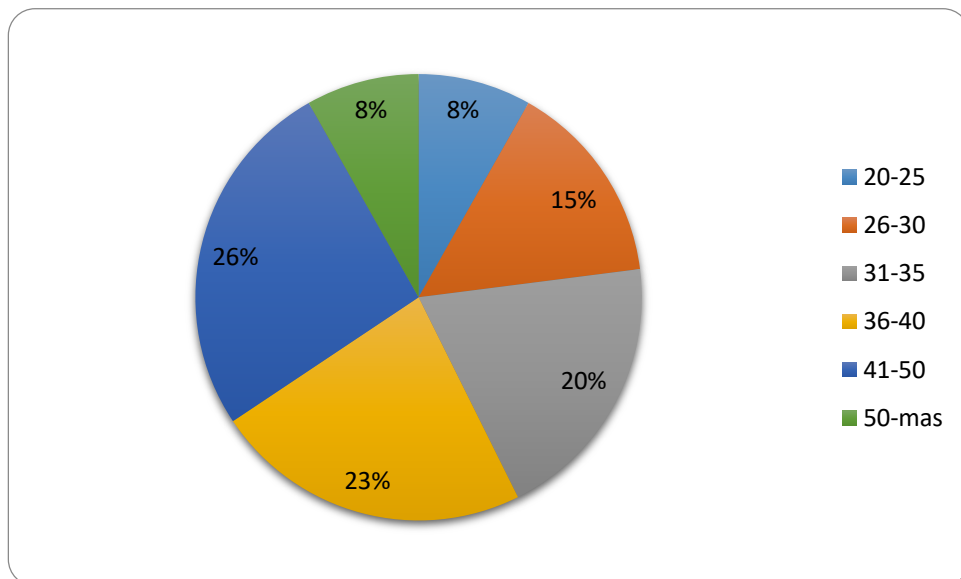


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.53: clasificación de los rangos de edad de los encuestados.**



La mayor parte de los huéspedes clasifican dentro del rango de edad entre los 31 y 50 años. Son en su mayoría ejecutivos que vienen a la ciudad a realizar diligencias laborales.

Por otra parte por ser un hotel vacacional muchas personas del interior del país vienen a disfrutar de sus vacaciones en este hotel.

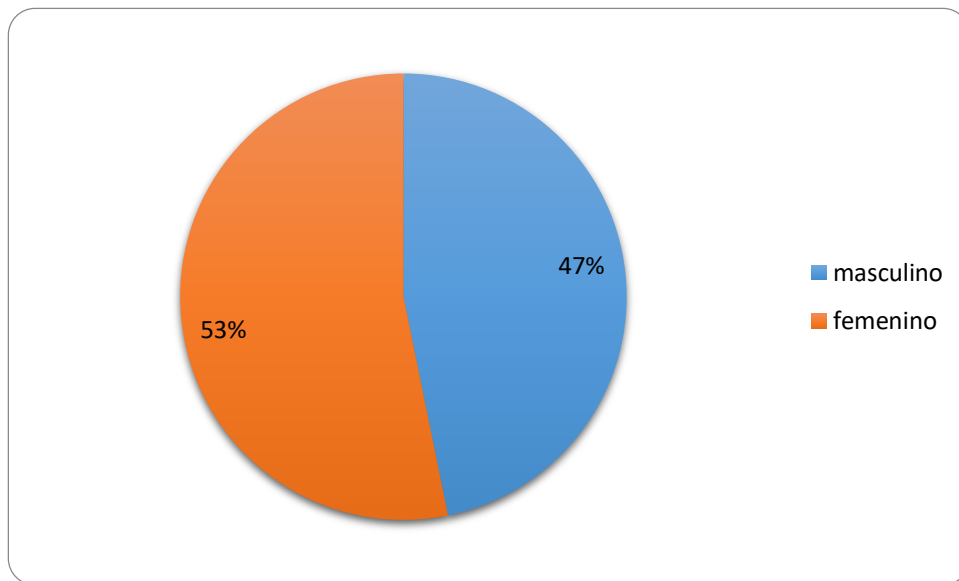


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.54: clasificación por género de los huéspedes encuestados**



La mayoría de los huéspedes son mujeres jóvenes y ejecutivas. Las mujeres son el segmento mundial de más rápido crecimiento y emiten casi el 80% de la decisión de compra; ellas, al momento de contratar un servicio o realizar la compra se fijan mucho en los detalles. Algunas cadenas de hoteles le apuntan al segmento de mercado femenino. En el cuadro 19 se ofrece una alternativa de solución de valor agregado para este segmento.

### c. CALIFICACIÓN DE LOS ASPECTOS MEDIDOS:

Escala 1 a 5 siendo 1 el de menor grado y 5 el máximo.

**Cuadro N°1: Elementos tangibles**

ELEMENTOS TANGIBLES	Calificación
apariencia de las habitaciones	4,131
Limpieza de las habitaciones	4,306
Apariencia de los baños	4,213
limpieza de los baños	4,319



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

Servicio telefónico de la habitaciones	4,212
Doc. Informativa de los servicios del hotel	4,027
iluminación de la habitación	3,885
ventilación de la habitación	4,016
comodidad de las camas	4,14
señal de televisión	4,152
Trato de las camareras	4,367
Presentación de las camareras	4,014
Trato de los meseros	4,333
Presentación de los meseros	4,128
trato del recepcionista	4,366
Presentación del recepcionista	4,226
Ambiente de la habitación para el descanso	4,061
Precio de la habitación	3,826
Temperatura del agua de la ducha	3,883
Limpieza de las sabanas y toallas	4,093
Accesorios de higiene personal	3,984
Extensión de la habitación	3,824
<b>TOTAL</b>	<b>4,113909091</b>

### Cuadro N° 2: Fiabilidad

FIABILIDAD	Columna1
Tiempo de respuesta ante una solicitud	4,177
Cumplimiento de los servicios prometidos	4,095
Compromiso del hotel para la solucionar de inconvenientes	4,136



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**TOTAL**

4,136

### Cuadro N°3: Capacidad de respuesta

CAPACIDAD DE RESPUESTA	Columna1
Respuesta a las solicitudes del huésped	4,069
Atención telefónica	4,084
Conexión WiFi	3,818
Entrega clara de las facturas	4,288
<b>TOTAL</b>	<b>3,81475</b>

### Cuadro N°4: Profesionalidad

PROFESIONALIDAD	Columna1
Manejo de los procesos de registro	4,246
Información de los servicios del hotel	4,183
Información de direcciones y lugares requeridos	4,3
Conocimiento De las formas de pago	4,215
<b>TOTAL</b>	<b>4,236</b>

### Cuadro N°5: Cortesía

CORTESIA	Columna1
Amabilidad de los recepcionistas	4,479
Amabilidad de las camareras	4,431
Amabilidad de los meseros	4,403



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

Amabilidad telefónica	4,474
Respeto por parte de los empleados	4,53
<b>TOTAL</b>	<b>4,4634</b>

*Aspecto con mayor calificación.*

### Cuadro N°6: Seguridad

SEGURIDAD	Columna1
Ubicación señales de emergencia	4,138
Ubicación señales de evacuación	4,012
Respeto por objetos personales	4,216
Seguridad contra calamidades	4,238
<b>TOTAL</b>	<b>4,151</b>

### Cuadro N°7: Credibilidad

SEGURIDAD	Columna1
Reputación del hotel	4,373
<b>TOTAL</b>	<b>4,151</b>

### Cuadro N°8: Accesibilidad

ACCESIBILIDAD	Columna
Acceso al personal del hotel	4,343
accesibilidad a servicios Adicionales del hotel	4,068
<b>TOTAL</b>	<b>4,2055</b>

### Cuadro N°9: Comunicación

COMUNICACIÓN	Columna1
--------------	----------



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

Agilidad en la entrega de la información al huésped	4,226
<b>TOTAL</b>	<b>4,226</b>

### Cuadro N°10: Comprensión con el cliente

COMPRESION CON EL CLIENTE	Columna1
Atención prestada a las sugerencias	4,184
reconocimiento como cliente del hotel	4,124
<b>TOTAL</b>	<b>4,154</b>

### Cuadro N°11: Calificación global

CALIFICACION GLOBAL		
1	<b>CORTESIA</b>	4,4634
2	<b>CREDIBILIDAD</b>	4,373
3	<b>PROFESIONALIDAD</b>	4,236
4	<b>COMUNICACIÓN</b>	4,226
5	<b>ACCESIBILIDAD</b>	4,2055
6	<b>COMPRESION CLIENTE</b>	4,154
7	<b>SEGURIDAD</b>	4,151
8	<b>FIABILIDAD</b>	4,136
9	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	4,11
10	<b>CAPACIDAD RESPUESTA</b>	3,81

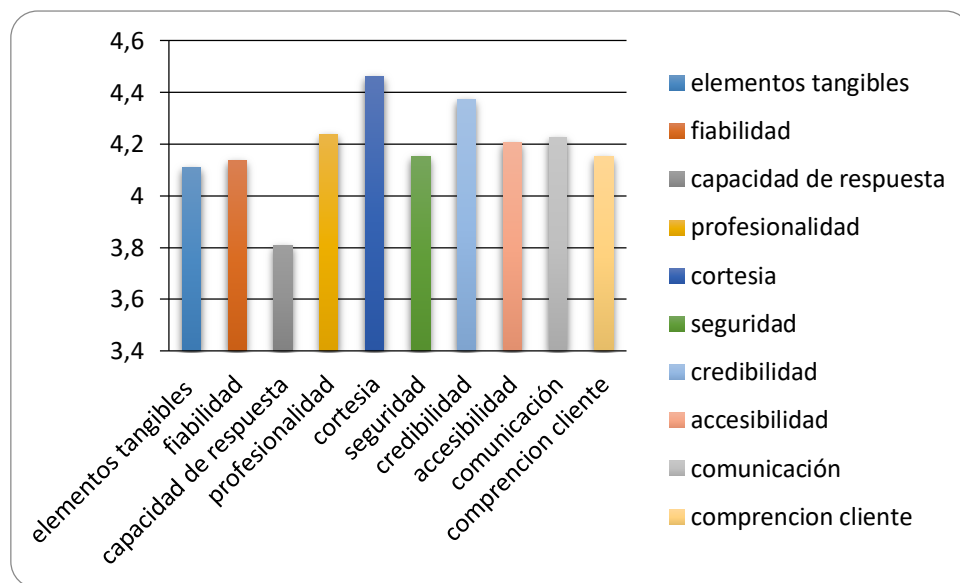


## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

**Figura N.55: Clasificación global**



Al seleccionar un hotel, los viajeros dan importancia a la ubicación, a la limpieza, servicio, precio de la habitación y a la reputación. Entre las comodidades que desean en la habitación están los colchones confortables, televisión con excelente señal y control remoto, espacio amplio para poder trabajar, un escritorio amplio, sillas ergonómicas, luz adecuada, un teléfono sin cargo para llamadas locales, fax, computadora, acceso a internet, impresora, servicio de café, servicio de check-in y check-out automatizado, entre otros. También es importante para estos viajeros contar con salas de juntas, centros de negocios y facilidades para realizar convenciones, entre otros.

### **d. Aspectos Positivos obtenidos en la encuesta:**

- La mayoría de los huéspedes encuestados están satisfechos con la apariencia y limpieza de las habitaciones y los baños.



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

- Los huéspedes están satisfechos con la comodidad de las camas.
- Los huéspedes están muy satisfechos con la amabilidad, el trato, el respeto y la accesibilidad que les brindan los colaboradores del hotel durante su estadía.
- Los huéspedes se sienten satisfechos con la entrega clara de sus facturas.
- El proceso de registro de entrada es satisfactorio para los huéspedes.
- La información acerca de servicios del hotel y sitios de interés de la ciudad y el departamento dada por los colaboradores del hotel a los huéspedes es ágil, pertinente y precisa.
- El hotel tiene muy buena reputación gracias a los servicios que presta.
- Los recepcionistas conocen muy bien las formas de pago.
- Los huéspedes se sienten muy a gusto con el reconocimiento que el hotel les hace como clientes especiales de la organización.

### **e. Aspectos negativos obtenidos en la encuesta:**

Con el fin de otorgar información para que la gerencia realice el plan de acción para el mejoramiento continuo, se registran las causas de los problemas que se tomaron como





## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

aspectos negativos, se plantean alternativas de solución.

### Cuadro N°12: la documentación informativa de los servicios del hotel

<b>PROBLEMA</b>
Documentación informativa insuficiente y poco visible
<b>CAUSAS DEL PROBLEMA</b>
La documentación informativa que se encuentra en las habitaciones no se encuentra en un lugar visible, algunos huéspedes no se percatan de su existencia porque ésta se halla en el cajón de la mesa de noche. Falta información de importancia para los visitantes.
<b>ALTERNATIVAS DE SOLUCION</b>
La documentación contiene información como días de pico y placa, un listado de las extensiones del hotel, tarjeta verde, algunas recomendaciones de seguridad, Se recomienda complementar esta documentación con la carta menú con lista de precios, indicaciones para casos de emergencia, tarifas telefónicas, números de emergencia tales como policía, DAS, GAULA, bomberos, etc. Toda esta documentación debe estar en la parte exterior sobre la mesa de noche dentro de un tarjetero.

### Cuadro N°13: iluminación de la habitación

<b>PROBLEMA</b>
Baja iluminación en las habitaciones
<b>CAUSAS DEL PROBLEMA</b>
4 de las 20 habitaciones tienen un balcón, ventana, 2 bombillas y una lámpara auxiliar, 16 de la 20 habitaciones tienen un sola ventana y 2 bombillas ahorradoras de energía. Para mejorar la iluminación de las 16 habitaciones se recomienda dotar de una lámpara auxiliar ubicada en la mesa de noche.
<b>ALTERNATIVAS DE SOLUCION</b>
Para mejorar la iluminación de las 16 habitaciones se recomienda dotar de una lámpara auxiliar ubicada en la mesa de noche.

### Cuadro N°14: Presentación de las camareras (uniformes)



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

### PROBLEMA

El uniforme de las camareras no es agradable para los huéspedes

### CAUSAS DEL PROBLEMA

El color blanco del uniforme de las camareras no es el más apropiado para esta labor

### ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Cambiar el uniforme a color negro, azul oscuro o claro.

### Cuadro N°15: Presentación de los meseros (uniformes)

### PROBLEMA

Insatisfacción con el uniforme de los meseros

### CAUSAS DEL PROBLEMA

Faltan accesorios de presentación al uniforme de los meseros.

### ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Mejorar el uniforme de los meseros adicionando el gafete de presentación con el nombre y el cargo de mesero.

### Cuadro N°16: Ambiente de la habitación para el descanso

### PROBLEMA

Exceso de ruido externo



### CAUSAS DEL PROBLEMA

Sopladora que utilizan para recoger las hojas y al momento de fumigar dicha maquina genera ruido excesivo

### ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Cambiar los métodos u horarios de realización de esta actividad.

Podría ser también cambiar las maquinas por unas que generen menos ruido

	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> SANTAMAR HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES SANTA MARTA SUPERIOR Logo empresa
---	---	--

#### **Cuadro N°17: Precio de la habitación**

<b>PROBLEMA</b>
Hay un alto porcentaje de huéspedes a los que les parece normal, esto indica que no hay una estructura diferencial de lo que pagan por los servicios del Hotel Estelar y lo que pagarían en otro hotel de igual categoría
<b>CAUSAS DEL PROBLEMA</b>
Cerca al Hotel Estelar están ubicados hoteles de igual categoría (hoteles corporativos y vacacionales) y ofrecen los mismos servicios por el mismo precio para atraer huéspedes y el hotel no posee
<b>ALTERNATIVAS DE SOLUCION</b>
Cambiar el tipo de plan que se ofrece en la tarifa, plan con desayuno (PCD) a plan americano modificado (PAM) que consiste en que la tarifa incluya el desayuno y otra comida de libre elección: el almuerzo o la cena. Se propone también, estimular al huésped que visite el hotel mínimo 3 veces al año, a la tercera vez ofreciéndole una tarifa con un descuento y a la cuarta tendría un descuento mayor.

#### **Cuadro N°18: Temperatura del agua de la ducha**

<b>PROBLEMA</b>
El agua de la ducha no siempre sale caliente
<b>CAUSAS DEL PROBLEMA</b>
El calentador de agua del hotel es a gas y está ubicado en la terraza cubierta al lado de la planta de energía, al encender la planta el calentador se apaga ocasionando que el agua salga solo fría incomodando a los huéspedes.
<b>ALTERNATIVAS DE SOLUCION</b>
Concientizar al personal de la revisión diaria del calentador y separarlo de la planta.

#### **Cuadro N°19: accesorios de higiene personal**

<b>PROBLEMA</b>
Los amenites del baño no son suficientes
<b>CAUSAS DEL PROBLEMA</b>
El hotel no dota de accesorios suficientes a las habitaciones para la higiene personal del huésped. Solo hay un champú y 2 jabones por baño.
<b>ALTERNATIVAS DE SOLUCION</b>
Complementar estos implementos con crema para el cuerpo, acondicionador, peine y gorro de baño. Para reforzar el mercado femenino (53,2% de los encuestados) se debe adicionar limas para uñas, set de peines o cepillos, secadores fijos en los baños, gel, spray, toallas intimas.



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

### Cuadro N°20: Tiempo de room service (servicio ala habitación)

#### **PROBLEMA**

Demora en la prestación del servicio a la habitación

#### **CAUSAS DEL PROBLEMA**

Realización simultanea de varios eventos mientras el huésped solicita el servicio y los meseros no alcanzan a cumplir con el tiempo requerido. No se le advierte al huésped que el servicio tardara por la complejidad de su preparación.

#### **ALTERNATIVAS DE SOLUCION**

Concientizar a todo el personal operativo del hotel (recepcionistas, camareras, meseros, capitán de meseros y auxiliares de cocina) para el fiel cumplimiento de este estándar internacional de servicio.

### Cuadro N°21: El cumplimiento de los servicios prometidos

#### **PROBLEMA**

Han existido incumplimientos de los servicios prometidos

#### **CAUSAS DEL PROBLEMA**

Algunos servicios como el servicio de internet Wifi presenta insatisfacciones

#### **ALTERNATIVAS DE SOLUCION**

Todos los colaboradores del hotel deben estar en capacidad de conocer todo lo que el hotel puede ofrecer para satisfacer al cliente. Se recomienda concientizar a los colaboradores del hotel en este aspecto.

### Cuadro N°22: Respuesta a las solicitudes de los huéspedes

#### **PROBLEMA**

El sistema de respuesta ante las solicitudes de los clientes presenta insatisfacciones

#### **CAUSAS DEL PROBLEMA**

No existe un buzón de sugerencias en donde las quejas de los clientes tengan un soporte y a estas se les pueda dar respuesta con conocimiento del huésped. A algunas de las quejas no se le hace ni seguimiento ni la acción de mejora o correctiva.

#### **ALTERNATIVAS DE SOLUCION**

Compromiso de la gerencia para concientizar a los colaboradores para solucionar los inconvenientes de los huéspedes en el menor tiempo posible.

Tener un buzón de sugerencias ubicado en la recepción con formatos tanto en la recepción,



## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

habitaciones y restaurante, este debe revisarse a diario y darle respuesta al huésped en el menor tiempo posible. Se sugiere formato

### Cuadro N°23: Conexión a internet - wifi

#### PROBLEMA

Señal de internet muchas veces baja

#### CAUSAS DEL PROBLEMA

La empresa proveedora presenta muchas fallas como cambio de cables en cualquier momento, desgaste de filtros, desgaste de redes; lo que genera revisiones periódicas del servidor y como consecuencia interrupciones en el servicio.

#### ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Cambiar el proveedor de internet o adquirir un paquete de servicios que incluya señal de televisión por cable y servicio de internet Wifi, esto también reduce costos.

### Cuadro N°24: Ubicación de señales de emergencia

#### PROBLEMA

Los huéspedes no conocen la información acerca de lo que se puede hacer en caso de emergencia.

#### CAUSAS DEL PROBLEMA

No hay mapas de evacuación e indicaciones visibles en la habitación.



#### ALTERNATIVAS DE SOLUCION

Ubicar en la parte trasera de las puertas de las habitaciones mapas de evacuación e indicaciones para casos de emergencia.

## 13. Conclusiones y líneas futuras

Enumere las principales conclusiones del trabajo. Y mencione las líneas futuras (posibles trabajos o investigaciones que se podrían dar en el área de trabajo a partir del presente documento)

Las encuestas indican que los huéspedes se encuentran satisfechos en un 82% con los elementos tangibles que tienen que ver con las instalaciones físicas y demás elementos visibles que soportan el servicio de habitaciones en especial con la limpieza, apariencia de las habitaciones y los baños, el trato que les brindan las camareras, recepcionista y meseros; pero existen insatisfacciones en cuanto a la iluminación de

	<p><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> <b>SANTAMAR</b> <small>HOTEL &amp; CENTRO DE CONVENCIONES SUPERIOR</small> <small>SANTA MARTA</small> Logo empresa
---	--	--

las habitaciones, la temperatura del agua de la ducha la cual no siempre está caliente y hay pocos accesorios de higiene personal.



En cuanto a la fiabilidad, cual es la habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable genera un 77,4% de satisfacción entre los huéspedes encuestados, con la habilidad para prestar el servicio prometido de forma precisa, pero hay insatisfacciones en el servicio de **room service**.

El estudio muestra que los huéspedes están satisfechos en un 67,3% con la capacidad de respuesta que engloba la disposición y voluntad de los colaboradores del hotel para ayudar al huésped. El hotel ofrece un servicio rápido a los clientes. Existen insatisfacciones con el servicio de internet WiFi, este es un servicio adicional que el hotel ofrece por intermedio de otra empresa.

La profesionalidad, las destrezas requeridas que tienen los colaboradores del hotel cuando están ejerciendo su trabajo, refleja un grado de satisfacción del 89,5%. Sin embargo la gerencia debe preocuparse más por la capacitación y concientización de sus empleados en materia de gerencia del servicio y mejoramiento continuo.

La cortesía, que significa la amabilidad de los colaboradores del hotel, es el aspecto que mayor satisfacción genera en los huéspedes del hotel con un 93,5%. La atención individualizada que ofrecen es una fortaleza que la empresa debe mantener y mejorar continuamente para dar un valor agregado. Los colaboradores se presentan ante los huéspedes como un buen empaque personal.

Las emergencias son situaciones inesperadas a lo que se debe estar preparados y el hotel dentro de su responsabilidad social debe contar con señales o avisos que les

	<p><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 Logo empresa
---	--	---



indique a los huéspedes y colaboradores que hacer en casos de emergencia. Este aspecto debe mejorar porque se presentan insatisfacciones con las señales de emergencia.

El buen nombre que tiene el Hotel Estelar Santamar tiene entre sus huéspedes es fruto del esmero y la disposición de prestar siempre un servicio memorable, la satisfacción en cuanto a credibilidad esta en un 91,4%; un cliente satisfecho practica lo que en mercadeo se conoce como publicidad de respuesta lo que se traduce en que el cliente satisfecho vende el servicio que le prestaron y a la empresa a sus conocidos y familiares.

La accesibilidad es el grado en el que las personas pueden utilizar un objeto o acceder a un servicio. La mayoría de los huéspedes encuestados están satisfechos en un 82%. El acceso a los servicios del hotel es un punto importante para aumentar la satisfacción del huésped y para que él sienta a la organización como suya al tener un acceso fácil y cordial con los colaboradores y con las facilidades que se les ofrecen.

La comunicación con el cliente es el puente entre la parte tangible e intangible del servicio de habitaciones porque la comunicación no solo implica escuchar al cliente si no también dar respuesta a sus solicitudes de manera efectiva y precisa. Además cuando el cliente se siente escuchado se siente importante para la organización. Las perspectivas de los clientes influyen en la toma de decisiones. Los huéspedes del hotel Estelar Santamar manifiestan su satisfacción en este aspecto. La satisfacción en este aspecto la satisfacción 85,2%

Comprender al cliente en todo momento es una premisa de calidad porque él es la razón de ser de la organización y hacia quien debe orientarse todos los procesos. Al

	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> SANTAMAR <small>HOTEL &amp; CENTRO DE CONVENCIONES SUPERIOR</small> SANTA MARTA Logo empresa
---	---	--

comprender al cliente, la organización puede conocer cómo llegar a satisfacerlo y mejorar sus procesos. La comprensión y la comunicación con el cliente van muy de la mano, de allí, comienza gran parte del círculo PHVA porque la organización se planea a partir de las necesidades de los clientes y se mejora gracias a sus sugerencias. Este aspecto tuvo una satisfacción del 87%. Para complementar estos procesos de comunicación y comprensión del cliente se propone un buzón de sugerencias cuyo formato se plantea en el anexo 2.

A través de la medición del grado de satisfacción se pueden conocer nuevas necesidades o las tendencias cambiantes del mercado de los clientes y gracias a ello se pueden implementar nuevos servicios para atraer nuevos clientes y mantener los que ya se tienen.

#### 14. Bibliografía

Consultar normas APA para el desarrollo de las citas y la bibliografía de la propuesta.

- DE FEO Joseph A., BARNARD W. William. Más allá de Seis Sigma. Madrid, Mc Graw Hill, 2004.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Normas Fundamentales Sobre Gestión de La Calidad y Documentos de Orientación Para su Aplicación. Bogotá: ICONTEC, 2004. (NTC 9001).
- INSTITUTO COLOMBIANOS DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION Y COTELCO. Clasificación de establecimientos de hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos. Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006. Bogotá.
- ICONTEC y COTELCO, 2004. p 33, 34, 35, 38.







## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

- ICONTEC, Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá. ICONTEC. 2007.
- CAMISÓN Cesar, Cruz Sonia, González Tomas. Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, Pearson educación S.A. 2007. p 893 – 943.
- GERSON, Richard F. Cómo Medir la Satisfacción del Cliente. Editorial Iberoamericana S.A.1999
- VAVRA Ferry G. Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000. Madrid, FC editorial. 2002
- BLANCHARD Ken, Millar Mark. El secreto. Fabulas empresariales. Bogotá, Editorial Norma. 2008.
- EVANS James R, Lindsay William M. Administración y control de la calidad. México. Ed. Thompson. Sexta edición, 2005
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION.
- LYLES Dick. Hábitos ganadores. Fabulas empresariales. Bogotá, Editorial Norma.2008.
- MAZO M. Ivan. El precioso Don del Servicio. Medellín. Ed. Novedades S.A. Primera edición. 2006
- Albretch Karl, Ron Zemke. Gerencia del servicio. ¡Cómo hacer negocios en la nueva economía!. Bogotá, Editorial 3R Editores. 2000.

	<p><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> <b>SANTAMAR</b> <small>HOTEL &amp; CENTRO DE CONVENCIONES</small> <small>SANTA MARTA</small> <small>SUPERIOR</small>  Logo empresa
---	--	---

## 15. ANEXOS

(Enumere los anexos que sustentan esta propuesta por ejemplo: Plan estratégico de la empresa, políticas sectoriales, diagnósticos realizados, investigaciones desarrolladas, estudios técnicos, monitoreo del entorno, entre otros)

N°	Relación de Anexos
1	Encuesta de medición de satisfacción
2	Formato para buzón de sugerencias
3	Fotografías de las instalaciones del hotel estelar santamar

### Anexo 1. ENCUESTA DE MEDICION DE SATISFACCION



Con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, el Hotel Estelar Santamar adelanta una investigación sobre el nivel de satisfacción del cliente con el fin de obtener información más amplia para la toma de decisiones pertinentes. La información que Usted nos brinde es valiosa para el mejoramiento continuo de los servicios del Hotel. Por favor indique con una X que tan satisfecho o insatisfecho esta con los siguientes enunciados:

<b>Nombre (no es necesario)</b>						
<b>Edad</b>	20 - 25	26 - 30	31 - 35	31 - 40	41 - 50	51 - mas
<b>Genero</b>	F			M		
<b>Lugar de procedencia</b>						



1. Estoy **Muy Insatisfecho (MI)**
2. Me encuentro **Insatisfecho (I)**
3. Ni satisfecho, Ni insatisfecho **(N) Normal**
4. Estoy **Satisfecho (S)**
5. Me encuentro **Muy Satisfecho (MS)**

**Qué tan satisfecho o insatisfecho está usted con...**

	ELEMENTOS TANGIBLES	MI	I	N	S	MS
1	Apariencia de las habitaciones					
2	Limpieza de las habitaciones					
3	Apariencia de los baños					
4	Limpieza de los baños					
5	Servicio telefónico de la habitación					
6	Documentación informativa de los servicios del hotel					
7	Iluminación de la habitación					



	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> SANTAMAR HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES SANTA MARTA SUPERIOR Logo empresa
---	---	--

8	Ventilación de la habitación					
9	Comodidad de las camas					
10	Señal de televisión					
11	Trato de las camareras					
12	Presentación de las camareras					
13	Trato de los meseros					
14	Presentación de los meseros					
15	Trato del (a) recepcionista					
16	Presentación del (a) recepcionista					
17	Ambiente de la habitación para el descanso					
18	Precio de la habitación					
19	Temperatura del agua de la ducha					
20	Limpieza de las sábanas y toallas					
21	Accesorios de higiene personal					
22	Extensión de la habitación					
	<b>FIABILIDAD</b>					
23	Tiempo de respuesta ante la solicitud de un servicio de habitación					
24	El cumplimiento de los servicios prometidos					
25	Compromiso del hotel para solucionar los inconvenientes					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
26	Respuesta a su(s) solicitudes(s)					
27	Atención telefónica					
28	Conexión a internet inalámbrico (Wifi)					
29	Entrega clara de la(s) factura(s)					
	<b>PROFESIONALIDAD</b>					

	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> SANTAMAR HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES SANTA MARTA SUPERIOR Logo empresa
---	---	--

30	Manejo de los procesos de registro y salida de huéspedes					
31	Información brindada a cerca de los servicios del hotel					
32	Información sobre direcciones y lugares requeridos (Droguerías, hospitales, iglesias, etc.)					
33	Conocimiento de los recepcionistas de las formas de pago					

	<b>CORTESIA</b>					
34	Amabilidad de los recepcionistas					
35	Amabilidad de las camareras					
36	Amabilidad de los meseros					
37	Amabilidad en las respuestas por teléfono					
38	Respeto en el trato por parte de los empleados					
	<b>SEGURIDAD</b>					
39	Ubicación de las señales de emergencia					
40	Ubicación de las señales de evacuación					
41	Respeto por los objetos personales dentro de la habitación.					
42	Seguridad del hotel contra calamidades					
	<b>CREDIBILIDAD</b>					
43	La reputación del hotel					
	<b>ACCESIBILIDAD</b>					
44	Acceso al personal del hotel para una solicitud					
45	Accesibilidad a los servicios adicionales (lavandería, internet)					

	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> SANTAMAR HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES SANTA MARTA SUPERIOR  Logo empresa
---	---	--

	<b>COMUNICACIÓN</b>					
46	Agilidad en la entrega de información de mi pertinencia brindada por los recepcionistas					
	<b>COMPRESION CON EL CLIENTE</b>					
47	Atención prestada a mis sugerencias					
48	El reconocimiento como cliente del hotel					

**OBSERVACIONES:**

---



---



---





---



---





---

	<p align="center"><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> SANTAMAR HOTEL & CENTRO DE CONVENCIONES SANTA MARTA SUPERIOR Logo empresa
---	---	---

## Anexo 2. FORMATO PARA BUZON DE SUGERENCIAS

<p><i>Sus ideas y sugerencias son muy importantes para el mejoramiento Continuo de nuestros servicios. Gracias por su colaboración.</i></p>	
<p><b>Nombre:</b></p>	<p><b>No.hab:</b></p>
<p><b>Email:</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p>
<p><b><i>Cuéntenos sus inconvenientes durante su estadía:</i></b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p><b><i>Nos gustaría saber que le gusto durante su estadía:</i></b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p><b><i>¿Que nos recomienda?</i></b></p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	

	<p><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> <b>SANTAMAR</b> <small>HOTEL &amp; CENTRO DE CONVENCIONES SUPERIOR</small> <small>SANTA MARTA</small>  Logo empresa
---	--	--

### **Anexo 3. FOTOGRAFÍAS DEL HOTEL ESTELAR SANTAMAR**





#### **15.3.1 CENTRO DE CONVENCIONES - EVENTOS**



#### **15.3.2. ENTRADA AL HOTEL**



	<p><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> <b>SANTAMAR</b> <small>HOTEL &amp; CENTRO DE CONVENCIONES SUPERIOR</small> <small>SANTA MARTA</small>  Logo empresa
---	--	--



### 15.3.3. HABITACIONES

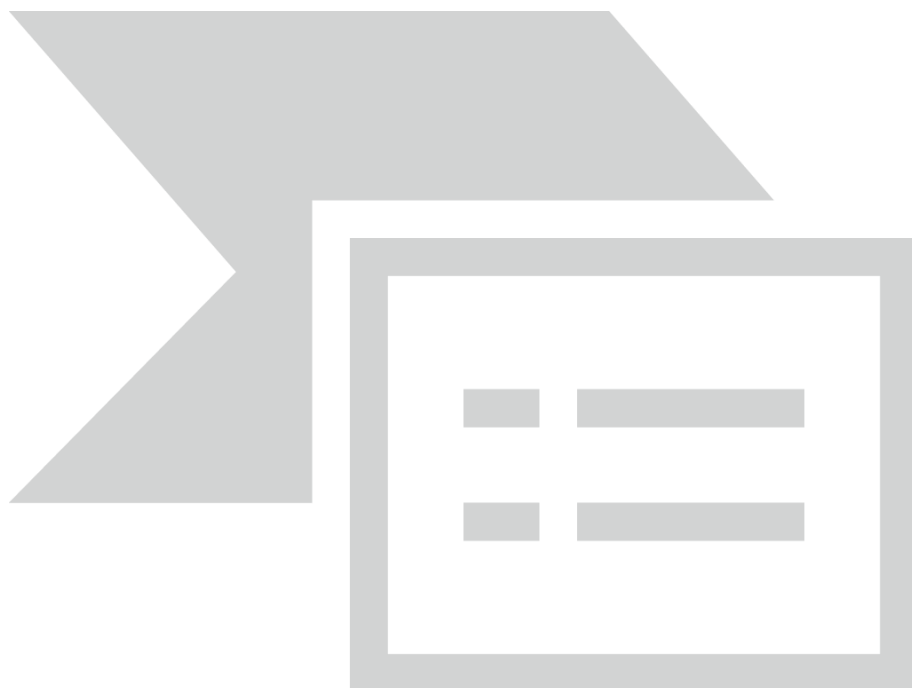






## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa





	<p><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR<sup>®</sup></b> <b>SANTAMAR</b> <small>HOTEL &amp; CENTRO DE CONVENCIONES</small> <small>SANTA MARTA</small> <small>SUPERIOR</small> <p>Logo empresa</p>
---	--	---

#### 15.3.4 CARTA DE PRESENTACION Y MINIBAR



#### 15.3.5 RECEPCION



	<p><b>Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado</b></p>	 <b>ESTELAR</b> <b>SANTAMAR</b> <small>HOTEL &amp; CENTRO DE CONVENCIONES</small> <small>SANTA MARTA</small> <small>SUPERIOR</small> <p>Logo empresa</p>
---	--	---

### 15.3.6 LOBBY



### 15.3.7 PASILLOS DE LAS HABITACIONES







## Guía para presentar de Informe de Prácticas Profesionales como Opción de Grado



Logo empresa

### 15.3.8. RESTAURANTE



### 15.3.9. BAÑOS

